PERKUAT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN SULSEL GELAR OMBUDSMAN ON THE SPOT DI PAREPARE

Rabu, 10 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

PAREPARE - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan terus memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan dan pengawasan pelayanan publik. Melalui kegiatan Ombudsman On The Spot (OTS) yang digelar di Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Rabu (10/6/2026), Ombudsman Sulsel membuka layanan penerimaan dan verifikasi laporan secara langsung sekaligus menghadirkan sejumlah instansi pelayanan publik untuk menjawab kebutuhan warga di lapangan.

Kegiatan yang berlangsung di Kelurahan Bukit Harapan tersebut dihadiri oleh Camat Soreang, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare, perwakilan Dinas Sosial, Kepala Puskesmas Lawuleng, lurah, ketua RT/RW, serta masyarakat setempat. Kehadiran berbagai instansi ini menjadi bagian dari upaya menghadirkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan responsif terhadap persoalan yang dihadapi warga.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, mengatakan kegiatan Ombudsman On The Spot merupakan langkah untuk memastikan masyarakat dapat menyampaikan persoalan pelayanan publik tanpa harus menghadapi hambatan jarak, waktu, maupun prosedur yang berbelit.

"Banyak persoalan pelayanan publik sebenarnya dapat diketahui lebih cepat ketika lembaga pengawas hadir langsung di tengah masyarakat. Karena itu, kami tidak menunggu laporan datang ke kantor. Ombudsman turun ke lapangan untuk mendengar, memverifikasi, dan memastikan setiap keluhan warga memperoleh tindak lanjut yang jelas dari instansi terkait. Dengan cara ini, pengawasan tidak hanya menghasilkan rekomendasi, tetapi juga membantu memperbaiki kualitas pelayanan sejak awal masalah teridentifikasi," ujar Ismu.

Selain membuka layanan konsultasi dan penerimaan laporan, kegiatan ini juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dasar. Warga dapat melakukan pengecekan administrasi kependudukan, memperoleh informasi terkait data kesejahteraan sosial, hingga memanfaatkan layanan pemeriksaan kesehatan yang disediakan selama kegiatan berlangsung.

Lurah Bukit Harapan, Andi Masdianah, menyambut baik pelaksanaan kegiatan tersebut karena memberikan kemudahan bagi warga untuk mengakses layanan sekaligus menyampaikan persoalan yang mereka hadapi secara langsung.

"Kegiatan seperti ini sangat membantu masyarakat karena pelayanan hadir lebih dekat dengan warga dan bisa langsung dikomunikasikan kepada instansi terkait. Ini penting agar masyarakat memperoleh penjelasan yang jelas dan pemerintah juga mendapatkan gambaran nyata mengenai kebutuhan warga di lapangan," katanya.

Dalam sesi dialog, sejumlah warga menyampaikan berbagai persoalan yang mereka hadapi. Salah satu isu yang mencuat adalah perubahan status desil kesejahteraan yang berdampak pada hilangnya akses sebagian warga terhadap program bantuan sosial. Perwakilan masyarakat meminta adanya kejelasan mengenai dasar perubahan data tersebut agar penyaluran bantuan dapat berjalan lebih transparan dan tepat sasaran.

Menurut Ismu, masukan semacam ini menjadi informasi penting dalam pengawasan pelayanan publik karena menyangkut hak masyarakat untuk memperoleh layanan dan program pemerintah secara adil.

"Ketika masyarakat mempertanyakan data bantuan sosial, yang sesungguhnya mereka cari adalah kepastian dan transparansi. Karena itu, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan bahwa informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dapat dijelaskan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah dipahami," katanya.

Pelaksanaan Ombudsman On The Spot di Parepare mencatat 35 konsultasi laporan serta 7 laporan masyarakat yang diterima dan diverifikasi langsung oleh tim Ombudsman Sulsel. Seluruh laporan tersebut akan ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku untuk memastikan adanya penyelesaian dan perbaikan pelayanan dari instansi terkait.

Bagi Ombudsman Sulsel, kegiatan jemput bola seperti ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana menerima pengaduan, tetapi juga menjadi ruang untuk membangun komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Melalui pertemuan langsung, berbagai persoalan yang selama ini tidak tersampaikan dapat diidentifikasi lebih dini, sementara instansi terkait memperoleh masukan nyata untuk meningkatkan kualitas layanannya.