

PVL ON THE SPOT • JEMPUT BOLA • ADUAN MASYARAKAT ALA OMBUDSMAN

Senin, 10 Agustus 2020 - Rizal Nurjaman

Pelayanan publik.id - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kembali mengingatkan kepada masyarakat agar jangan takut untuk melapor, hal tersebut disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan Adam Sutisnawinata dalam kegiatan dialog Interaktif secara virtual live FB milik Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten pada hari ini, Jumat 7 Agustus 2020.

"Kami kembali menekankan kepada masyarakat agar jangan tabu atau jangan takut untuk melaporkan jika terjadi maladministrasi karena masyarakat memiliki hak untuk melapor atau mengadu dan hal tersebut di lindungi oleh Undang-Undang" Ujar Adam

Di dalam kegiatan yang bertemakan "PVL On The Spot" ini, Adam juga menjelaskan bahwa PVL On The Spot adalah kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan di tempat pelayanan publik, hal ini dilakukan sebagai upaya jemput bola sekaligus mengenalkan lembaga Ombudsman kepada masyarakat pengguna layanan publik.

" PVL On The Spot ini bertujuan agar masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat memberikan masukan kepada kami dari proses pelayanan yang telah diterimanya, bisa juga masyarakat melakukan konsultasi atau pengaduan, Ombudsman membuka posko pengaduan dan melakukan sosialisasi tentang lembaga Ombudsman kepada masyarakat yang datang ke Lokasi pelayanan" Jelas nya

Kegiatan yang di moderatori oleh Asisten Bidang PVL, Larasati Andayani ini berjalan dengan lancar namun demikian Adam juga menyampaikan bahwa pelaksanaan PVL On The Spot Tahun ini dilaksanakan dengan sedikit berbeda karena di tengah Pandemi, sehingga PVL ini lebih banyak dilakukan dengan secara daring yaitu bisa dilakukan melalui WA Pengaduan, Email, Tlp dan lain sebagainya namun demikian sempat juga dilakukan PVL On The Spot di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Adam juga menjelaskan terkait pengalamannya terkait Pelaksanaan PVL On The Spot di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak "Pemilihan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah karena Dukcapil merupakan salah satu tempat yang cukup ramai di kunjungi oleh masyarakat karena menyelenggarakan setidaknya 8 (delapan) jenis pelayanan langsung kepada masyarakat, sekaligus juga untuk melihat bagaimana pelayanan di masa pandemi saat ini apakah memperhatikan protokol kesehatan atau tidak? Tapi ternyata Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak pun merubah model pelayanan, yaitu semua pendaftaran full online dan masyarakat yang mendatangi kantor Dukcapil Kab. Lebak hanya untuk pengambilan dokumen" tambahnya

Melalui PVL On The Spot ini, masyarakat bisa menyampaikan aspirasi maupun keluhannya terkait pelayanan publik dan maladministrasi, jika memungkinkan dan memenuhi syarat, keluhan yang telah dihimpun tersebut dapat ditingkatkan statusnya menjadi laporan resmi untuk kemudian ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

"Pada intinya masyarakat jangan takut untuk melapor kepada instansi penyelenggara, jika tidak ditanggapi maka dapat

diadukan kepada Ombudsman melalui tim PVL sehingga dapat di Verifikasi secara formil dan materil jika sudah melengkapi maka akan dilanjutkan ke tim pemeriksaan laporan untuk di tindaklanjuti". Jelas Adam

Hadirnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten di tempat pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tempat tersebut dan mengedukasi lebih banyak lagi masyarakat di Kabupaten Lebak terkait lembaga Ombudsman, sehingga dapat lebih meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut mengawasi pelayanan publik dan bisa juga melaporkannya ke Ombudsman jika mengetahui adanya penyelenggaraan pelayanan yang menyalahi peraturan dan berpotensi maladministrasi.