

# PVL ON THE SPOT MUDAHKAN MASYARAKAT MENGADU

Rabu, 02 Agustus 2023 - Risqa Tri

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terdapat 3 (tiga) bidang keasistenan yaitu 1) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), 2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan, 3) Pencegahan Maladministrasi. Dalam hal penerimaan pengaduan masyarakat, Keasistenan PVL yang menjadi tahap pertama dalam proses pengaduan masyarakat sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya. Keasistenan PVL merupakan garda terdepan dalam proses tindak lanjut laporan yang masuk ke Ombudsman dikarenakan Keasistenan PVL Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahap awal yaitu penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

Berdasarkan pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan beberapa cara diantaranya yaitu datang langsung, menggunakan surat, surat elektronik/email, telepon, WhatsApp, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman, kemudian Ombudsman melakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Namun pada kenyataannya, hingga saat ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa itu Ombudsman dan bahkan tidak mengetahui bahwa negara memiliki lembaga pengawas pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Meskipun telah banyak sarana pengaduan yang dibuka ke Ombudsman, namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami kemana mereka harus melapor jika mengalami maladministrasi pelayanan publik terutama masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan karena mereka jauh dari berbagai informasi dan tidak mengetahui bahwa Ombudsman menerima pengaduan masyarakat dengan berbagai cara. Di Lampung sendiri, masyarakat yang menyampaikan laporan permasalahan pelayanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Lampung masih didominasi oleh masyarakat Kota Bandar Lampung.

Oleh karena itu, Keasistenan PVL membuat program/inovasi yaitu PVL On The Spot (PVL OTS). PVL On The Spot merupakan program jemput bola atau istilah lainnya yaitu ngantor diluar. Program ini telah diadakan sejak tahun 2019 yang tujuannya agar dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dan laporan mengenai pelayanan publik, serta juga dalam rangka sosialisasi serta edukasi tugas pokok dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

Di tahun 2023 sendiri dari awal tahun hingga pertengahan tahun, Ombudsman telah melakukan sekitar 9 kegiatan PVL On The Spot di beberapa tempat yaitu 1) Kelurahan Sukabumi Indah, Kecamatan Sukabumi Indah, Kota Bandar Lampung, 2) Kelurahan Langkapura Baru, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung, 3) Desa Kejadian, Kecamatan Tegineneng, Kabupaten Lampung Selatan, 4) Desa Bulukarto, Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu, 5) Kecamatan Seputih Surabaya, Kabupaten Lampung Tengah, 6) Kota Metro, 7) Desa Jatimulyo, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan, 8) Batanghari, Kabupaten Lampung Timur, 9) Desa Rulung Mulya, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.

Harapannya semoga dengan adanya program PVL On The Spot ini dapat lebih membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan mengenai maladministrasi atau permasalahan pelayanan publik yang mereka alami, karena mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak setiap masyarakat. Selain itu juga semoga dengan adanya PVL On The Spot ini semakin banyak masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik sehingga kedepannya pelayanan publik bisa menjadi lebih baik lagi.

Regita Kurnia Kanikova

Mahasiswa Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2020

Universitas Lampung

