

OMBUDSMAN BUKA GERAI ADUAN LANGSUNG

Selasa, 14 Maret 2023 - Djunaldy F. Laode

Gorontalo (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo membuka gerai aduan secara langsung di kantor Lurah Tenda, Kecamatan Hulontalo, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Senin.

Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo Dian Rosmala Sari pada kegiatan itu mengatakan gerai aduan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman dan menjangkau keluhan masyarakat yang sedang mengakses pelayanan publik.

"Kegiatan ini memang dimaksudkan untuk mengoptimalkan manfaat kehadiran dari Ombudsman," ucap Dian.

Ia menyampaikan gerai itu sebagai wadah untuk memberitahukan kepada masyarakat apa peran dan fungsi Ombudsman, sarana yang dapat mengkomunikasikan atau mempublikasikan hal tersebut secara langsung, di tempat yang dijadikan kegiatan. Dian berharap kegiatan itu mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduannya kepada Ombudsman, dan meluaskan pemahaman perangkat kelurahan tentang bagaimana penerimaan pengaduan masyarakat.

Hasil yang diharapkan agar masyarakat lebih mengetahui peran kinerja Ombudsman pada umumnya dan khususnya peran masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik yang berada di lingkungan kelurahan tersebut.

"Selama kami berada di kantor Lurah, ada beberapa masyarakat yang mengkonsultasikan aduannya dan juga berniat menjadikan aduannya sebagai laporan di Ombudsman, dan substansinya perihal pertanahan dan kepolisian," jelas Dian.

Lurah Tenda, Marwan Usu menceritakan bahwa ia baru 10 hari menjabat sebagai lurah di Kelurahan Tenda. Dalam kurun waktu 10 hari masa jabatannya, pihaknya telah menerima banyak aduan masyarakat dan mayoritas adalah perihal pertanahan.

Selain itu beberapa aduan yang masuk terkait kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), pernikahan di bawah umur dan tawuran remaja.

Menurutnya sejauh ini penyelesaian aduan masyarakat yang dilakukan yakni pendekatan musyawarah atau kekeluargaan, mediasi antar-pihak serta melibatkan tokoh masyarakat.

"Saya selaku Lurah bersyukur dan merasa terbantu dengan adanya program tersebut karena dapat mencari solusi pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat," ujarnya.

Ia menambahkan dengan adanya sosialisasi tentang penerimaan aduan, perangkat kelurahan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Tenda.