OMBUDSMAN RI HADIRKAN LAYANAN ADUAN JEMPUT BOLA DI KOTA SINGKAWANG

Kamis, 15 Juni 2023 - Fadhilah Ardi

Pontianak (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat menghadirkan kemudahan layanan bersifat jemput bola melalui program On The Spot (OOTS) dengan membuka klinik pengaduan dan konsultasi pelayanan publik dan saat ini menyasar Kota Singkawang.

"Program ini bentuk implementasi tugas Ombudsman yaitu menerima laporan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan konsultasi tentang permasalahan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik," ujar Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Kalbar, Muhammad Rhida saat dihubungi di Singkawang, Kamis.

Ia menambahkan selain menerima pengaduan dan konsultasi tentang pelayanan publik, OOTS juga memiliki peranan penting dan efektif untuk menginformasikan keberadaan Ombudsman Perwakilan Kalbar dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait Kota Singkawang dipilih dalam membuka OOTS, karena minimnya pengaduan yang disampaikan masyarakat di kota tersebut atas permasalahan pelayanan publik. Untuk itu, perlunya kegiatan OOTS ini dilakukan agar secara langsung masyarakat memiliki akses menyampaikan permasalahan pelayanan publik," jelas dia.

"Kami melihat bahwa masyarakat Singkawang khususnya Panjitan sangat antusias dengan adanya klinik konsultasi dan pengaduan dari Ombudsman ini. Namun, sebagian masyarakat yang mengakses gerai Ombudsman, masih belum mengetahui tugas dan fungsi lembaga negara Ombudsman RI sehingga kami berikan edukasi dan pemahaman tata cara pengaduan di Ombudsman," kata Rhida.

Ia menambahkan kegiatan tersebut lebih banyak ke sosialisasi terkait tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik kepada masyarakat. Lebih dari 50 masyarakat yang mengakses klinik OOTS dalam dua hari ini. Keluhan yang masuk kebanyakan merupakan pelayanan substansi pertanahan.

Di samping kegiatan OOTS di Puskesmas Singkawang Timur I, ia mengatakan bahwa sebelumnya juga telah memberikan edukasi kepada Perkumpulan Kader Perempuan di Pasir Panjang, Singkawang. Harapnya agar masyarakat berani melapor atas permasalahan pelayanan publik menyampaikan kepada Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik.

"Kami berharap dengan dilaksanakannya OOTS di banyak tempat di berbagai kabupaten/kota masyarakat lebih memahami Ombudsman sebagai wadah menyampaikan pengaduan kerugian dalam pelayanan publik sehingga pelayanan publik semakin baik dan berkualitas," kata dia.