

PVL ON THE SPOT OMBUDSMAN BABEL, PENGADUAN MASYARAKAT MEMBLUDAK

Kamis, 04 November 2021 - Umi Salamah

Pangkalpinang - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung telah mengadakan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On the Spot* di berbagai titik instansi layanan publik selama bulan Oktober. PVL *On the Spot* adalah sebagai program 'jemput bola' yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan dalam rangka memberikan konsultasi terkait permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima Laporan masyarakat. Beberapa tempat yang menjadi kegiatan tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangka Tengah, dan Kabupaten Bangka Selatan, serta UPTD Samsat wilayah Kabupaten Bangka, Bangka Tengah, dan Bangka Selatan.

Selama kegiatan PVL *On the Spot*, Ombudsman Babel menerima berbagai macam keluhan masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik yang paling dominan dalam bentuk maladministrasi, seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan tidak patut. Sedangkan beberapa substansi laporan masyarakat yang diadukan kepada Ombudsman Babel, seperti energi dan kelistrikan, administrasi kependudukan, pedesaan, infrastruktur, telekomunikasi, dan sebagainya.

"Antusiasme masyarakat menyampaikan permasalahan pelayanan publik sangat baik, berdasarkan kegiatan PVL *On the Spot* yang berlangsung hingga 3 November 2021, dengan hitungan rata-rata 20 pengaduan di setiap titik posko pengaduan, kami telah menerima kurang lebih 320 pengaduan masyarakat pada kegiatan PVL *On the Spot*. Dan angka ini terus bertambah." ujar Shulby Yozar, Kepala Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung memandang beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan perbaikan dan peningkatan layanan publik kepada masyarakat. Banyaknya pengaduan masyarakat menjadi suatu cerminan masih banyaknya persoalan pelayanan publik yang terjadi dari berbagai tingkatan wilayah mulai dari daerah, kecamatan, sampai pedesaan.

"Pengaduan terkait masalah layanan publik yang cukup banyak, hingga lebih dari 300 aduan yang diterima selama kurang lebih 3 minggu, menjadi perhatian bagi Ombudsman Babel. Dari semua permasalahan yang masuk kepada kami, akan kami identifikasi untuk ditindaklanjuti dengan instansi penyelenggara layanan publik" tutup Yozar.