

# TIM OMBUDSMAN ON THE SPOT KEMBALI BERAKSI, TAMPUNG ADUAN MASYARAKAT

Selasa, 22 Februari 2022 - Agung Nugraha

PANGKALPINANG - Tim Ombudsman On The Spot (OOTS) kembali melancarkan aksinya di dua (dua) titik penyelenggara pelayanan publik yaitu pusat layanan BRI Cabang Pangkalpinang dan Puskesmas Tamansari Kota Pangkalpinang, Senin (21/2/2022).

Kegiatan OOTS disambut baik oleh masing-masing instansi penyelenggara dan diharapkan dengan adanya kegiatan OOTS dengan datang langsung ke penyelenggara maka bisa memantik perbaikan dan evaluasi pemberian layanan lebih baik kepada masyarakat di Kota Pangkalpinang.

"Sepanjang tahun 2022 ini insyaallah Ombudsman Babel akan konsisten melakukan pengawasan sekaligus menampung aduan masyarakat pada titik-titik penyelenggara pelayanan publik di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

"Kegiatan ini kami harapkan dapat menjadi wadah agar masyarakat lebih mengenal dekat tupoksi Ombudsman sebagai Lembaga pengawas pelayanan publik," ujar Mariani, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Babel.

Pemilihan lokus penyelenggaraan pelayanan perbankan dan pusat kesehatan masyarakat dilakukan pertama kali karena dengan begitu dapat menyentuh setiap lini dan lapisan masyarakat di wilayah perkotaan karena setiap tahun Pelapor yang berasal dari masyarakat Kota Pangkalpinang biasanya selalu masuk tiga besar dengan persentase terbanyak. Hal ini bukti bahwa peran aktif masyarakat di wilayah perkotaan sangat tinggi.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan bahwa lingkup pelayanan publik sangat luas sehingga kami dituntut untuk kreatif dalam melakukan pengawasan dengan melibatkan masyarakat.

Kemudian, dengan adanya partisipasi aktif masyarakat menjadi bentuk dukungan pengguna layanan agar instansi penyelenggara bisa terus memperbaiki layanan serta komponen tata kelola pemerintah yang baik juga bisa diwujudkan.

"Partisipasi masyarakat kota Pangkalpinang dalam membuat aduan di Ombudsman Babel pada tahun 2021 lalu mencapai 34% dari total aduan yang diterima dan itu terbanyak dibanding kabupaten lain di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sedangkan untuk OOTS kali ini,

Ombudsman Babel secara bersamaan membuka dua titik posko aduan, hampir 50% yang paling banyak dikeluhkan adalah terkait pemadaman listrik dan kenaikan tagihan PBB di wilayah Kota Pangkalpinang," Ucap Yozar.

Adapun total aduan yang masuk pada kegiatan tersebut sebanyak 42 aduan. Susbtansi lain yang juga dikeluhkan masyarakat wilayah Kota Pangkalpinang adalah terkait kelangkaan minyak goreng, pelayanan BBM Subsidi, pelayanan pendataan bantuan sosial, dan pelayanan kelurahan.