

JEMPUT BOLA PENGADUAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN ACEH HADIR DI ACEH TAMIANG

Jum'at, 10 Maret 2023 - Ilyas Isti

Siaran Pers

Nomor : 006/PW.01/3/2023

Jumat, 10 Maret 2023

Banda Aceh - Ombudsman RI Perwakilan Aceh akan melaksanakan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) di Aceh Tamiang pada hari Rabu, tanggal 15 Maret 2023, mulai pukul 9.00 sampai dengan pukul 12.30 WIB, bertempat di Kantor UPTD Samsat Aceh Tamiang. Kegiatan ini merupakan upaya "jemput bola" dari Bidang Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh, dimana tim Ombudsman akan turun ke unit layanan tertentu, membuka gerai pengaduan dan menerima aduan atau konsultasi masyarakat secara langsung.

PVL OTS bertujuan untuk memperluas akses masyarakat dan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik. Kepala Keasistenan Bidang PVL Nurul Nabila menjelaskan bahwa selain Aceh Tamiang, akan ada 4 kabupaten/kota lainnya di Provinsi Aceh, yang dipertimbangkan sebagai lokasi pelaksanaan PVL OTS. Mengingat kantor perwakilan hanya ada di ibukota provinsi, diharapkan pelaksanaan PVL OTS akan meningkatkan akses pengaduan pelayanan publik dirancang sebagai program yang bertujuan untuk meningkatkan akses pengaduan masyarakat.

Selain itu, pada kegiatan PVL OTS masyarakat juga dapat melakukan konsultasi seputar isu pelayanan publik. "Masyarakat bisa langsung datang ke gerai kami, untuk konsultasi atau lapor. Tidak ada biaya," ujar Nurul.

Berkenaan dengan keluhan atau hal apa yang dapat dilaporkan, Nurul menyampaikan bahwa berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat sepuluh bentuk maladministrasi, yaitu penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pelaksana layanan tidak kompeten dalam menjalankan tugasnya, tidak memberikan pelayanan, permintaan imbalan uang/barang/jasa, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan.

Sejak tujuh tahun terakhir, LM (Laporan Masyarakat) dari Aceh Tamiang secara keseluruhan berjumlah 20 LM, atau kurang dari 1 % total 2.036 LM yang diterima Ombudsman Kantor Perwakilan Aceh. Statistik laporan merupakan salah satu acuan yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi PVL OTS. Nurul berharap, kegiatan ini akan bermanfaat bagi masyarakat di Aceh Tamiang, dan menjadi ajang untuk menyampaikan keluhan mereka. Pengaduan masyarakat sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan oleh penyelenggara layanan di Aceh Tamiang, khususnya layanan di Kantor UPTD Samsat.