

SELENGGARAKAN PVL ON THE SPOT, OMBUDSMAN KALTIM TERIMA ADUAN DAN JALIN KOORDINASI

Senin, 10 Agustus 2020 - Cikra Wakhidah

Balikpapan (10/08) - Setelah pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On The Spot* yang pertama pada 17 Maret 2020 lalu, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur kembali melaksanakan PVL *On The Spot* yang kedua di tahun ini pada 4-5 Agustus, setelah tertunda akibat pandemi Covid-19. Kota Balikpapan menjadi tujuan PVL *On The Spot* kali ini. Diadakan pada 2 instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Balikpapan dan Kepolisian Resor Kota (Polresta) Balikpapan, PVL *On The Spot* disambut baik oleh publik.

Pada Disdukcapil Kota Balikpapan, beberapa masyarakat yang sedang melaksanakan pengambilan KTP anusias mengajukan permasalahan pelayanan publik yang dialami. Beberapa diantaranya mengajukan pelayanan di Disdukcapil itu sendiri yang dirasa menyulitkan, namun ada pula yang mengajukan terkait pelayanan lain diluar Disdukcapil. Iffa Nur Fahmi selaku Asisten Ombudsman bidang Pengaduan Masyarakat menyampaikan, "kebanyakan pengaduan yang kami terima itu terkait pendaftaran ataupun pengambilan KTP yang dilakukan secara *online*. Pengadu merasa kurang adanya petunjuk atau langkah-langkah cara pendaftaran secara daring. Yang kesusahan mengaksesnya biasanya masyarakat dewasa hingga tua, kalangan menengah ke bawah yang kurang paham cara-caranya."

Selain itu dalam pelaksanaan PVL *On The Spot*, Ombudsman Kaltim mengamati adanya perbedaan Standar Operasional Prosedur pelayanan akibat pandemi Covid-19, seperti yang diterangkan Ria Maya Sari selaku Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat. "Kami juga memotret isu yang terjadi di lapangan, dimana sebagai imbas dari pandemi Covid-19, instansi penyelenggara layanan mentransformasikan sebagian sistem layanannya ke sistem daring guna membantu membatasi penyebaran Covid-19. Namun, sistem daring ini ternyata memberikan permasalahan tersendiri, khususnya kepada masyarakat menengah ke bawah atau generasi lebih tua yang kurang familiar dengan penggunaan *gadget* maupun internet, yang merasa kesulitan mengakses layanan tersebut. Hal ini turut diperparah dengan tidak efektifnya petugas pengelola pengaduan di layanan yang tidak memberikan solusi atau minimal membantu pengguna layanan tersebut untuk dapat mengakses layanan daring, sehingga kami Ombudsman menghimbau kepada seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik, terutama yang menyelenggarakan sistem layanan daring, untuk mengefektifkan pengelolaan pengaduannya dan pendampingan kepada masyarakat agar layanan tetap dapat diakses secara efektif", ujar Ria.

Berbeda halnya di Polres Balikpapan. Masyarakat yang akan mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) pada kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) lebih berfokus mendengarkan nomor antrean dan pengurusan SIM dibandingkan dengan mengunjungi pos PVL *On The Spot*. Meskipun demikian, kesempatan ini dapat dimanfaatkan Ombudsman Kaltim guna kembali memperkuat koordinasi dengan Seksi Pengawasan Polresta Balikpapan sebagai Pengawas Internal di lingkungan Kepolisian Resort Balikpapan. Koordinasi dan komunikasi yang baik sangat berguna bagi penyelesaian aduan atau laporan masyarakat baik bagi Ombudsman sendiri maupun bagi Polresta Balikpapan.

Terkait hal tersebut Ria menyampaikan, "koordinasi dengan Seksi Pengawasan ini untuk memudahkan Ombudsman juga apabila Ombudsman menerima laporan/pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan kepolisian. Ombudsman dapat meneruskannya ke Seksi Pengawasan Polres untuk ditindaklanjuti secara efektif dan cepat, sehingga masyarakat mendapatkan penyelesaiannya. Koordinasi ini juga turut membantu Polresta Balikpapan melalui unit pengawas internalnya untuk memaksimalkan fungsi pengawasan dan peningkatan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat", ujarnya.

PVL *On The Spot* tidak hanya menjadi sarana bagi masyarakat untuk lebih dekat dengan Ombudsman, tetapi juga menjadi jembatan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menggali informasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman serta menjalin komunikasi dan koordinasi dalam penyelesaian Laporan Masyarakat.