

ORI BABEL : MASYARAKAT BERHAK MEMPEROLEH PELAYANAN YANG PRIMA

Jum'at, 11 Oktober 2019 - Kgs. Chris Fither

BELINYU - Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Bangka Belitung mendorong sejumlah penyelenggara layanan publik agar memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Dihadapan peserta sosialisasi reformasi birokrasi dan pendalaman bidang pelayanan publik jajaran TNI angkatan Laut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, Nugroho Andrianto menyampaikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Kamis (10/10).

Nugroho mengingatkan, sebagai pelaksana penyelenggara negara perlu mengetahui bahwa masyarakat dilindungi haknya dan penyelenggara negara mempunyai kewajiban untuk melaksanakan aturan sesuai undang-undang.

"Bila penyelenggara layanan tidak melaksanakan kewajibannya sesuai Undang-undang maka penyelenggara tersebut dapat dikenakan sanksi. Sebaliknya masyarakat juga dilindungi haknya untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas" ujarnya.

Nugroho menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar layanan baik dari dasar hukum, produk layanan, persyaratan, sistem mekanisme layanan, jangka waktu maupun biayanya untuk menghindari adanya potensi penyimpangan.

"Undang-undang menegaskan bahwa sebuah pelayanan harus ada standarnya. Minimal diatur terkait dasar hukum, produk layanan, persyaratan, mekanisme pelayanan, jangka waktu dan berapa biaya yang harus dikeluarkan, bahkan jika gratis pun maka harus dituliskan dengan jelas. Ketika tidak ada informasinya, ini berpotensi terjadinya penyimpangan" jelas Nugroho.

Nugroho mengakui bahwa tidak sedikit masyarakat yang mengadu dikarenakan petugas tidak cukup memiliki kapasitas untuk memberikan informasi yang jelas atau bahkan salah. Jadi penting sekali kompetensi kualitas SDM dalam pelayanan publik.

"Selain itu pihak penyelenggara perlu menyediakan sarana pengaduan sebagai bagian dari upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan publik. Kalau semuanya sudah dikelola dengan baik, akhirnya akan tercipta kepuasan masyarakat yang berujung pada kepercayaan masyarakat kepada instansi penyelenggara pelayanan publik," jelasnya.

Kgs Chris Fither - Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung