WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI LAKUKAN MONITORING DI MPP JATENG

Kamis, 27 Mei 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Semarang- Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus melakukan monitoring pelayanan publik di Jawa Tengah, khususnya terkait dengan kehadiran Mall Pelayanan Publik (MPP) pada Kamis (27/5/21).

Bobby menyampaikan bahwa esensi keberadaan MPP adalah mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan.

"Selama masa pandemi laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsaman RI mengalami peningkatan. Sejak Januari dan mendekati pertengahan tahun 2021 tercatat dalam statistik SIMPEL Ombudsman sebanyak 5.957 laporan yang masuk secara nasional, untuk Perwakilan Jawa Tengah sendiri sejumlah 241 laporan masyarakat yang masuk", ujarnya.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan penerimaan laporan dan konsultasi melalui daring di masa pandemi, Ombudsman membuka pengaduan daring setiap hari Kamis. Selain itu Ombudsman terus berupaya menjangkau masyarakat dengan meningkatkan pelayanan penerimaan prima selama masa pandemi Covid-19. "Dengan mekanisme PVL *on the Spot* dimana Ombudsman turun langsung membuka gerai pengaduan dengan jemput bola langsung ke masyarakat", sambungnya.

"Hal utama lainnya dalam pelayanan prima, Ombudsman menguatkan mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) untuk substansi di sektor pelayanan air, listrik, infrastruktur, BPJS Kesehatan, BPJS Tenaga Kerja dan THR/hak pekerja", lanjutnya.

Dalam agenda kegiatan tersebut, Bobby Hamzar Rafinus menyampaikan bahwa Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik perlu menjalankan fungsinya guna memastikan pelayanan publik pada masa pandemi di kernormalan baru dapat dilaksanakan dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Ombudsman dalam waktu dekat ini akan melakukan Penilaian Kepatuhan. Tidak menutup kemungkinan apabila produk layanan yang dinilai oleh Ombudsman terdapat di MPP, maka MPP akan dilakukan pengambilan nilainya, sehingga dalam hal ini semua penyelenggara pelayanan publik harus siap dan mematuhi kewajibannya sesuai Pasal 15 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, dimana tertuang kewajiban-kewajiban penyelenggara.

"Pemenuhan standar layanan oleh penyelenggara layanan nantinya akan menjamin hak-hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat," tutup Bobby.