KEPALA DAERAH DIMINTA TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SELAMA PANDEMI, LAPORAN KE OMBUDSMAN RI MENINGKAT

Kamis, 27 Mei 2021 - Zaenal Arifin

RMOLJateng. Selama masa pandemi,Â laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI mengalami peningkatan.

Sejak Januari hingga memasuki pertengahan tahun 2021, dalam statistik Simpel Ombudsman, tercatat sebanyak 5.957 laporan yang masuk ke Ombudsman secara nasional. Untuk Perwakilan Jawa Tengah sendiri, yang masuk tercatat sejumlah 241 laporan.

Hal itu diungkapkan Wakil Ketua Ombudsman RI Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA, saat melakukan monitoring pelayanan publik di Jawa Tengah. Salah satunya keberadaan mal pelayanan publik (MPP) di Surakarta, Kamis (27/5).

Bobby menyampaikan bahwa esensi keberadaan mall pelayanan publik adalah untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan.Â

Bobby mengatakan, untuk 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.Â

"Dengan mekanisme PVL (penerimaan dan verifikasi laporan) on the Spot, di mana Ombudsman turun langsung membuka gerai pengaduan dengan jemput bola langsung ke masyarakat," imbuhnya.

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

Bobby menegaskan,Â 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.

"Dalam waktu dekat, Ombudsman akan melakukan Penilaian Kepatuhan. Tidak menutup kemungkinan apabila produk layanan yang dinilai oleh Ombudsman terdapat di MPP, maka akan dilakukan pengambilan nilainya, sehingga 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,"pungkas Bobby.Â **[sth]**