

AWASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PVL ON THE SPOT DI KOTA MAGELANG

Kamis, 17 Oktober 2019 - Sabarudin Hulu

SKII Magelang - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kembali akan membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik dengan tajuk PVL On The Spot, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Magelang pada tanggal 14 Oktober 2019.

Kegiatan PVL On The Spot tersebut dilanjutkan dengan bimtek "Mekanisme Komplain dan Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat" regional dua pada tanggal 15 Oktober 2019 yang bertempat di Pemkot Magelang yang dihadiri Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng, Wakil Walikota Magelang, para Wakapolres, petugas pengelola pengaduan yang berasal dari 12 Kabupaten/ Kota, Polres, dan ATR BPN.

Kegiatan ini merupakan rangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan sebelumnya di Kota Surakarta. Dalam kegiatan tersebut nantinya diharapkan akan terbangun narahubung untuk memudahkan komunikasi dalam penyelesaian laporan.

Kegiatan PVL On The Spot yang telah dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Magelang pada tanggal 14 Oktober 2019, Ombudsman menerima konsultasi mengenai zonasi PPDB SMP maupun SMA hingga ketidakjelasan surat pengeringan tanah sawah yang dikeluarkan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang.

Konsultasi pelayanan publik yang belum sesuai harapan dan dugaan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan dapat ditingkatkan statusnya menjadi laporan resmi kepada Ombudsman.

Prosedur laporan kepada Ombudsman sangat mudah, masyarakat cukup menyampaikan kronologi laporan, bukti/ keterangan telah berupaya kepada pihak terlapor/ terkait dan menyertakan kartu identitas, dan pelayanan gratis.

"Hingga hari ini Ombudsman Jateng telah menerima 134 pengaduan dengan rincian sebanyak 43 laporan masyarakat yang diterima dari Pelapor yang datang langsung, 22 laporan melalui email, 52 laporan melalui surat, dan 15 laporan diterima melalui telepon," tambah Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng.

Hadirnya Ombudsman Jateng di tempat pelayanan publik merupakan komitmen Ombudsman dalam memberi pelayanan publik terbaik bagi masyarakat sebagai bagian dari Gerakan Indonesia Melayani. (Adi)