OMBUDSMAN JATIM DORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK 24 JAM

Selasa, 23 Januari 2018 - Razanah Balqis

Surabaya (Antaranews Jatim) - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur mendorong kualitas kinerja instansi yang dalam tujuh hari kerja melayani publik selama 24 jam harus konsisten baik siang maupun malam.

"Pelayanan publik yang diselenggarakan negara pada beberapa hal wajib tersedia dalam waktu 24 jam selama tujuh hari dan mutlak harus memiliki kualitas baik yang konsisten pada siang maupun malam," ujar Pelaksana Harian (Plh) Ketua Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Muflihul Hadi, saat dikonfirmasi di Surabaya, Sabtu.

Untuk itu pihaknya menggelar inspeksi mendadak di sejumlah instansi di Surabaya yang dalam tujuh hari menyelenggarakan pelayanan publik selama 24 jam pada dini hari tadi, mulai pukul 00.15 hingga 03.30 WIB.

Di antaranya menuju Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Soetomo, Kantor Kepolisian Sektor (Polsek) Tegalsari, dan Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Menur, dan Penjagaan Pintu Air Jagir.

"Sebenarnya kami juga ingin meninjau pelayanan publik di Puskesmas yang 24 jam. Hanya saja ada dua puskesmas di Surabaya yang menurut informasi memberi pelayanan publik selama tuhuh hari 24 jam, saat kami kunjungi dini hari tadi tutup semua," katanya.

Dia mengatakan, sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman berwenang untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan publik di segala bidang agar masyarakat memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.

Menurut dia, inspeksi sengaja digelar dini hari tanpa pemberitahuan terlebih dahulu terhadap instansi yang dituju karena pada jam-jam tersebut cenderung sebagai jam untuk beristirahat, di sisi lain juga masih ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga berpotensi terjadi maladministrasi yang tinggi.

"Inspeksi ini untuk mendapatkan fakta-fakta terkait kesiapan penyelenggara pelayanan publik saat melayani masyarakat pada jam malam hingga dini hari," katanya.

Dalam inspeksi tersebut, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur mendapati dokter jaga di RSUD Dr Soetomo Surabaya justru tidak di tempat dan diinformasikan sedang berada di Bali, tanpa ada yang menggantikan.

"Selain itu, keseluruhan pelayanan publiknya di RSUD Dr Soetomo, maupun Polsek Tegalsari, Kantor UPTD Pemadam Kebakaran Menur, dan Pintu Air Jagir Wonokromo dapat dibilang terselenggara dengan baik, dengan sedikit catatan untuk dievaluasi," katanya.

Hadi memastikan, hasil evaluasi inspeksi di sejumlah instansi penyelenggara pelayanan publik pada dini hari itu selanjutnya akan dikirim ke instansi terkait, agar ke depan dapat diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. (*)

Sumber: https://jatim.antaranews.com/lihat/berita/247628/ombudsman-jatim-dorong-kualitas-pelayanan-publik-24-jam