

## OMBUDSMAN: PELAYANAN PUBLIK HARUS MENGACU PADA SOP

Kamis, 10 Januari 2019 - Hendra Irawan

BUTINARA, BENGKULU-Â Menyikapi banyaknya pelayanan publik di Pemerintahan Daerah yang dikeluhkan masyarakat terutama terkait pembuatan e-KTP yang terkesan lamban. Bahkan juga ada keluhan pengambilan blanko nomor urut cetak e-KTP yang memakan waktu berjam- jam antrian terus mendapat perhatian publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu, Herdi Puryanto SE mengungkapkan, setiap instansi pemerintah, seharusnya memiliki standar pelayanan yang telah ditetapkan berupa standar pelayanan operasional (SOP). Jika masyarakat yang dilayani merasa tidak puas atas layanan di maksud dapat mengadukan ke perwakilan atau divisi pusat layanan publik instansi di maksud.

"Atau bisa langsung melapor ke Ombudsman Provinsi Bengkulu.

Atas dasar pengaduan dan laporan itulah nanti, kita akan menurunkan team pemantau guna klarifikasi dan mencari solusi terbaik demi kepentingan masyarakat," kata Herdi.

Seyogyanya menurut Herdi, mekanisme pelayanan publik, sedapat mungkin cepat dan tidak bertele-tele. Seperti halnya untuk mendapatkan blanko cetak e-KTP tersebut.

"Yang membutuhkan waktu hingga berjam-jam lamanya. Ini Perlu perhatian dan tindakan lanjut Dinas terkait untuk evaluasi secara menyeluruh. Agar pelayanan kedepan membaik," tukasnya.(005)

Â Â Â r