

SEMPAT VAKUM, OMBUDSMAN RI KEMBALI SIDAK PELAYANAN PUBLIK DI POLRES SERANG KOTA

Senin, 23 Agustus 2021 - Rizal Nurjaman

SERANG | Ombudsman RI melaksanakan sidak ke Polres Serang Kota untuk melakukan Kegiatan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021 Ombudsman RI, yang mana terakhir dilakukan pada tahun 2019 dan sempat vakum beberapa tahun.

Hal tersebut disampaikan oleh Harri Widiarsa selaku Asisten Muda Ombudsman RI, didampingi oleh Eni Kepala Asisten Pencegahan dan Rijal anggota tim pencegahan pada saat turun kelapangan di lokasi Polres Serang Kota, Senin (23/8/2021).

Harri mengungkapkan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Kementerian (Lembaga) merupakan salah satu upaya Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Yang kami nilai adalah beberapa produk layanan yang ada di Kepolisian Resort Kota Serang, yang dibuka untuk masyarakat seperti SKCK, SIM dan SPKT," terang Harri kepada awak media.

Tahapan pelaksanaan sesuai dengan persiapan, pelaksanaan pada bulan Juni-September 2021 dengan pengumpulan produk layanan yang diselenggarakan, pengolahan data dan laporan hasil kategori zona merah, kuning dan hijau.

"Namun untuk waktu pengambilan data ke instansi dirahasiakan. Ombudsman datang langsung, (sidak-red)," ucap Harri.

Harri menjelaskan bahwa yang menjadi penilaian produk administrasi Kepatuhan Pelayanan Publik diantaranya, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, pelayanan khusus, pelayanan kepuasan masyarakat, misi, visi dan moto pelayanan, atribut terpadu dan rekognisi.

Lebih lanjut Harri memaparkan rendahnya kepatuhan/implementasi standar pelayanan mengakibatkan tingginya maladministrasi yang mengakibatkan kepercayaan terhadap aparaturnya publik dan pemerintah akan mengarah pada apatisme publik.

"Oleh karena itu perlu didorong oleh keinginan terhadap Standar Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk hasil penilaian belum dapat kami sampaikan, nanti diumumkan oleh pusat (Ombudsman RI-red)," ungkap Harri.

Sementara itu, saat dikonfirmasi oleh rekan-rekan media, Kepala Bagian Operasional (Kabag Ops) Polres Serang Kota yang terlihat mendampingi sidang Ombudsman RI dilapangan Kopol Yudha melalui pesan whatsapp hanya menjawab.

"Ya kegiatannya dadakan," ucap Yudha singkat.