KETUA OMBUDSMAN RI: BANYAK LAYANAN PUBLIK YANG HARUS DIBENAHI, TERUTAMA POS PENGADUAN

Jum'at, 23 September 2022 - Ilham Putra Hutama

BERITABANGSA.COM-MALANG - Tempat pelayanan publik baik yang berada di kabupaten, kecamatan hingga tingkat desa apabila ingin disebut sesuai standart layanan maka perlu ada layanan pos pengaduan.

Demikian disampaikan Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, saat melihat pelayanan publik kependudukan di Desa Senggreng, Kecamatan Sumber Pucung, Kabupaten Malang, KamMenurut Najih, sebuah penilaian layanan publik itu baik dan bagus kalau dibarengi dengan adanya beberapa indikator lainnya.

"Harus ada jangka waktu pelayanan, kompetensi yang melayani harus sesuai standart, selain itu ada standart tahapan yang sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) dan pos pengaduan," kata Najih.

Untuk layanan yang ada di Desa Senggreng ini, Najih melanjutkan, "Pecel Tempe Mendoan" atau pelayanan cepat tanpa meninggalkan kerjoan sudah terbaca di pemerintah pusat dan layanannya sudah bagus namun harus diikuti pos layanan pengaduan untuk masyarakat

"Tujuan dari pos layanan pengaduan tersebut agar masyarakat bisa menilai dan memberikan masukan pada layanan yang ada di Desa Senggreng ini apa masyarakat sudah puas dengan layanan Pecel Tempe Mendoan ini. Pos pengaduan itu juga bisa dijadikan sarana ataupun layanan yang lain, seperti contoh apabila di daerah ada kegiatan yang mengganggu ketentraman masyarakat yang pos layanan atau call center tersebut bisa meneruskan informasi tadi ke Babinkamtibmas maupun Babinsa," jelas Najih.

Bahkan pria asli Arema ini mendorong para camat untuk mengembangkan inovasi layanan publik seperti "Pecel Tempe Mendoan" karena layanan ini membuat masyarakat dimudahkan tanpa harus meninggalkan pekerjaan.

"Saya minta pada camat untuk mendorong desa desa yang lain menciptakan layanan publik seperti di Desa Senggreng ini, karena masyarakat tanpa meninggalkan pekerjaannya bisa mengurusi Adminduk dengan layanan antar jemput berkas," tandasnya.

Sementara itu, Kepala Desa Senggreng, Rendyta Witrayani Setiawan, mengaku sangat bahagia dengan kedatangan Ketua Ombudsman RI dalam rangka melihat secara langsung layanan publik di desanya.

"Alhamdulillah, kami bersyukur atas kehadiran Bapak Ketua Ombudsman RI di desa kami, semoga saran dan masukan atas layanan di desa kami bisa menjadi penyemangat kami semua untuk lebih memaksimalkan layanan "Pecel Tempe Mendoan" ini," ucap Rendyta.

Pihaknya menyadari layanan ini masih sangat baru, namun pihaknya mengaku kaget layanan sangat diminati masyarakat dengan banyaknya berkas pengajuan Adminduk.

"Awal awal kami buka layanan ini sempat membludak untuk permintaannya dan sempat mengalami trobel pada sistem layanan di jaringan namun setelah kami perbaiki, Alhamdulillah layanan ini sudah normal dan lancar kembali," terangnya.

Saat ini pihaknya sudah berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam mempercepat proses layanan di Desa Senggreng ini

"Untuk layanan kegiatan kami hari Senin sampai Kamis memproses layanan Adminduk untuk hari Jumat kami fokus pada membagikan dokumen Adminduk yang selesai. Layanan ini baru kami laksanakan satu bulan yang lalu, semoga ke depannya layanan ini dapat dimanfaatkan se maksimal mungkin untuk warga masyarakat di Desa Senggreng ini," pungkasnya.