

OMBUDSMAN: PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK BELUM PUNYA SEJUMLAH SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN SARANA

Kamis, 30 Desember 2021 - Marisya Fadhila

Ketua Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (Sumbar), Yefri Heriani mengatakan, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana. Selain itu, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kemudian, katanya, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Rapor Kuning Untuk Standar Pelayanan Publik di Sumbar Diikuti Sejumlah Daerah, Ini Urutan dan Nilainya BNNP Sumbar Musnahkan 199 Kilogram Ganja, Ini Rinciannya Dalam Setahun, BNNP Sumbar Hanya Ungkap Kasus Sabu-sabu Dengan Barang Bukti Segini

"Kami mengharapkan Gubernur, Bupati dan Wali Kota mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektrik atau website," katanya.

Pihaknya mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat Undang-undang (UU) nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

"Kami mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus," ujarnya.

Kemudian, Ombudsman mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana dan saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

"Kami mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan," katanya.

Selanjutnya, pihaknya mendorong desentralisasi pelayanan hingga ke tingkat Kecamatan. Hasil survei kabupaten dan kota se-Sumbar akan disampaikan melalui surat resmi kepada para Kepala Daerah.

"Dengan tembusan kepada Ketua DPRD, Kabag Organisasi Tata Laksana dan para kepala perangkat daerah yang disurvei untuk menjadi perhatian dan referensi perbaikan pada masa yang akan datang," tuturnya.

Sementara itu, Koordinator Enumerator Daerah Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Yunesa Rahman mengatakan, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan.

"Sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat," ungkapnya. (*)

