SIAP-SIAP! OMBUDSMAN BAKAL RUTIN SIDAK PELAYANAN DI RIAU

Kamis, 08 Desember 2022 - Deny Rendra

TRIBUNPEKANBARU.COM, PEKANBARU - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau, Bambang Pratama yang baru saja dilantik Rabu (7/12/2022), menargetkan perubahan administrasi di kantor pelayanan publik di Riau. Ia juga akan lebih banyak melakukan inspeksi mendadak (sidak) layanan ke lapangan.

Ia menyebutkan masyarakat banyak dirugikan atas pelayanan administrasi yang buruk bahkan mal administrasi yang dilakukan di kantor pelayanan publik selama ini. "Misalnya masyarakat harus berulang kali bolak-balik saat mengurus KTP. Ini kalau datanya jelas, biasa diakses lewat gadget mereka tidak perlu bolak-balik. Rugi mereka,"ujar Bambang, Rabu (7/12/2022).

Ia mengatakan peningkatan pelayanan publik bisa dimulai lewat penyediaan pelayanan berbasis online sehingga lebih memangkas waktu masyarakat. Tetapi ia mengingatkan pelayanan untuk masyarakat minor seperti yang tidak bisa mengakses gadget maupun disabilitas juga perlu diberikan layanan terbaik.

"Saat pandemi lalu pelayanan publik kita 50 persen sudah online. Kita bisa dorong untuk 70 sampai 80 persen. Tapi tidak bisa seluruhnya, masyarakat yang tidak mengakses gadget juga perlu diberikan pelayanan langsung di kantor,"ujar Bambang.

Ia menyebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau akan membangun MoU dengan pemerintah kabupaten Siak, Bengkalis, Dumai, dan Kampar untuk melakukan perbaikan administrasi. "Kita ingin ada MoU administrasi, sehingga ada dasar kita untuk melakukan perbaikan," ujarnya.

Tak hanya MoU, ia menyebut Ombudsman juga akan melaksanakan inspeksi mendadak (sidak) ke kantor pelayanan publik. Ia menyebut hal ini perlu dilakukan terutama di kantor pelayanan yang kerap dilaporkan berulang oleh masyarakat. " Akan banyak melaksanakan sidak. Kita akan minta opini pelayanan publik dari masyarakat meliputi Kualitas layanan termasuk complain handling," paparnya. Ia mengatakan, idealnya pelayanan publik harus mengutamakan masyarakat sebagai penerima layanan. "Penerima layanan lah yang menentukan kapan administrasi itu bisa diselesaikan dan diambil administrasinya, bukan penyedia layanan yang menentukan kapan bisa diambil,"jelasnya.

Penulis: Nasuha Nasution | Editor: Rinal Maradjo