WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI MINTA KEPALA DAERAH DI JATENG TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 27 Mei 2021 - Zaenal Arifin

SEMARANG (SUARABARU.ID)Â - Wakil Ketua OmbudsmanÂ RI, Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA, melakukan monitoring pelayanan publik diÂ JawaÂ Tengah, yang salah satunya keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Surakarta.

Bobby menyampaikan, esensi keberadaan mall pelayanan publik adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan.

"Selama masa pandemi, laporan masyarakat yang masuk ke OmbudsmanÂ RIÂ mengalami peningkatan. Sejak Januari hingga mendekati pertengahan tahunÂ 2021, tercatat dalam statistik simpel Ombudsman sebanyak 5.957 laporan yang masuk ke Ombudsman secara Nasional. Untuk PerwakilanÂ JawaÂ Tengah sendiri ada 241 laporan masyarakat yang masuk," ungkap Bobby kepada awak media di Semarang, Kamis (27/5/2021).

Disampaikan, dalam meningkatkan pelayanan penerimaan laporan dan konsultasi melalui daring di masa pandemi, Ombudsman membuka pengaduan daring setiap hari Kamis.

Selain itu Ombudsman terus berupaya menjangkau masyarakat dengan meningkatkan pelayanan penerimaan prima selama masa pandemi Covid-19.

"Dengan mekanisme Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) on the Spot, dimana Ombudsman turun langsung membuka gerai pengaduan dengan jemputÂ bolaÂ langsung ke masyarakat," ujar Bobby.

Menurutnya, hal utama lain dalam pelayanan prima, Ombudsman menguatkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk substansi di sektor pelayanan air, listrik, infrastruktur,Â BPJSÂ Kesehatan,Â BPJSÂ Tenaga Kerja danÂ THRÂ (hak pekerja)," kata Bobby.

Dalam agenda kegiatan tersebut, Bobby juga menyampaikan bahwa OmbudsmanÂ RI sebagai pengawas pelayanan publik perlu menjalankan fungsinya, guna memastikan pelayanan publik pada masa pandemi di kernormalan baru dapat dilaksanakan dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

"Ombudsman dalam waktu dekat ini akan melakukan penilaian kepatuhan, tidak menutup kemungkinan apabila produk layanan yang dinilai oleh Ombudsman terdapat diÂ MPP, makaÂ MPPÂ akan dilakukan pengambilan nilainya, sehingga dalam hal ini semua penyelenggara pelayanan publik harus siap dan mematuhi kewajibannya sesuai pasal 15,Â UU Â 25/2009 tentang pelayanan publik, dimana tertuang kewajiban-kewajiban penyelenggara," jelas dia.

"Pemenuhan standar layanan oleh penyelenggara layanan nantinya akan menjamin hak-hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat," pungkas Bobby.

Ning