DEKATKAN PELAYANAN, OMBUDSMAN LAMPUNG BUAT PROGRAM OMBUDSMAN NGANTOR DILUAR

Selasa, 20 April 2021 - Risqa Tri

Bandar Lampung (20 April 2021), dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Kepala Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Upi Fitriyanti beserta tim kembali membuat terobosan, yaitu program "Ombudsman Ngantor Diluar". Program ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah pada hari Rabu & Kamis, 21 & 22 April 2021 dan di Samsat Gunung Sugih pada hari Selasa & Rabu 27 & 28 April 2021.

"Ya kita membuat program Ombudsman Ngantor Diluar, kegiatan ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan Ombudsman, mengingat Ombudsman belum ada di tingkat kabupaten/kota dan belum semua masyarakat mengetahui pelayanan daring Ombudsman", jelas Upi Fitriyanti.

Pihaknya berharap dengan program ini masyarakat yang sedang mengakses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dan Samsat Gunung Sugih serta masyarakat yang berada di sekitarnya dapat datang untuk melakukan konsultasi atau menyampaikan laporan permasalahan pelayanan publik kepada Ombudsman.

"Kita berharap masyarakat memanfaatkan kesempatan Ombudsman Ngantor Diluar ini sebaik-baiknya, sehingga masyarakat mendapatkan haknya terhadap pelayanan publik. Selain itu semakin banyak masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik, ke depan diharapkan pelayanan publik menjadi lebih baik", ungkap Upi Fitriyanti.

Selain membuka posko layanan konsultasi dan pengaduan, pihaknya juga akan melakukan edukasi kepada pengguna layanan. Melalui edukasi terkait hak dan kewajiban masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, pihaknya berharap dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

"Masyarakat memiliki hak menyampaikan laporan apabila instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan. Komplain dapat dilakukan oleh masyarakat secara tertulis maupun lisan. Jika tidak kunjung ditanggapi masyarakat bisa melapor ke Ombudsman. Melalui program Ngantor Diluar kami berharap semakin banyak masyarakat yang mengenal Ombudsman beserta peran dan fungsinya." Tegas Upi.

Sebelumnya Ombudsman juga telah membuat program Ombudsman Masuk Desa, dalam program tersebut Ombudsman telah mengunjungi 4 desa dan 2 kelurahan di 3 kabupaten/kota di Provinsi Lampung, yaitu Kabupaten Pringsewu, Kota Metro dan Kabupaten Tulang Bawang Barat pada pertengahan bulan Maret dan Awal April yang lalu. Pada kegiatan Ombudsman Masuk Desa, Ombudsman menerima konsultasi dan laporan masyarakat, selain itu Ombudsman juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat desa dan peningkatan kapasitas kepada perangkat desa dan kelurahan dalam mengelola pengaduan pelayanan publik. (*)