

OMBUDSMAN BABEL KEMBALI BUKA LAYANAN PENGADUAN TATAP MUKA, MASYARAKAT WAJIB TERAPKAN PROKES

Rabu, 02 Maret 2022 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung (Babel) kembali membuka layanan pengaduan secara tatap muka terhitung sejak tanggal 1 Maret 2022. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun kondisi saat ini terjadi peningkatan kasus terkonfirmasi positif Covid-19 yang begitu signifikan, Ombudsman Babel mewajibkan masyarakat menerapkan protokol kesehatan ketika ingin menyampaikan pengaduan secara langsung, yaitu cuci tangan, pakai masker, menjaga jarak, dan pengukuran suhu tubuh.

"Kami memperhatikan dalam beberapa minggu terakhir antusiasme pengaduan masyarakat ke Ombudsman Babel cukup tinggi, hal ini menunjukkan keberanian dan kesadaran masyarakat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sudah mulai meningkat. Oleh karena itu, kami mesti mengoptimalkan layanan secara tatap muka selain penerimaan pengaduan secara daring *atau online*, tentunya dengan penerapan protokol kesehatan," ujar Yozar selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.

Selama bulan Januari sampai Februari 2022, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung telah menerima 24 (dua puluh empat) pelapor yang datang langsung menyampaikan pengaduan masyarakat. Jumlah ini lebih banyak dibandingkan cara penyampaian aduan melalui *WhatsApp*, telepon, dan surat.

"Bagian Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Babel tetap akan melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan penerapan protokol kesehatan Covid-19. Masyarakat juga bisa menyampaikan saran dan masukan kepada layanan pengaduan Ombudsman Babel melalui Survey Kepuasan Masyarakat, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Ombudsman Babel kepada masyarakat meskipun penyebaran Covid-19 sedang meningkat," tutup Yozar. (*)