

LAYANAN PUBLIK SULIT DIRAIH, SEGERA LAPOR OMBUDSMAN

Kamis, 02 Maret 2023 - Hendra Kurniawan

BORNEONEWS, Palangka Raya - Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah (Kalteng) Raden Biroum Benardianto mengatakan, apabila ada masyarakat sulit meraih atau mengakses layanan publik di Provinsi Kalteng silahkan melapor ke ombudsman.

Terlebih misalnya dokumen persyaratan masyarakat untuk pengajuan sudah lengkap dan terverifikasi, namun izinnya tidak kunjung di keluarkan oleh instansi teknis maka perlu dipertanyakan kualitas pelayanannya.

"Harus kita telusuri terlebih dahulu apa penyebab layanan tersebut bisa tidak optimal, apakah terkendala sistem ataukah terkendala SDM, kita harus selidiki hal tersebut lebih dalam," Tegasnya Rabu, 1 Maret 2023

Menurutnya, harusnya pihak PTSP sendiri memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang jelas. Misal izin usaha SOP nya tiga hari kerja, izin praktik SOP nya satu hari kerja, IMB SOP nya tiga hari kerja.

Sehingga masyarakat bisa memahami kapan keluar surat izinnya dan bisa profesional dalam memberikan layanan publik, terlebih layanan publik ini adalah bentuk perwajahan dari pemerintah daerah sehingga harus optimal pelayanannya.

Sejauh ini belum ada masyarakat atau pelaku usaha yang mengadu ke Ombudsman terkait keterlambatan keluarnya surat izin namun dokumen persyaratan pengajuannya sudah lengkap.

"Kalo benar ada seperti itu, silahkan datang ke kantor kami hari Senin-Jum'at mulai pukul 08.00 WIB laporkan dan ceritakan kronologisnya, maka akan kami tindak lanjut untuk konfirmasi dengan Dinas yang bersangkutan," pungkasnya.