

PELAYANAN MENGECEWAKAN, INSTANSI PELAYANAN PUBLIK DIMINTA BERIKAN KOMPENSASI

Senin, 27 Februari 2023 - Reihana Ferdian

BATAM - Ombudsman RI perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) meminta instansi pelayanan publik memberikan kompensasi, jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengecewakan.

"Kita dorong agar pelayanan publik itu ada jaminan untuk masyarakat. Kita perjuangkan ke Presiden RI supaya ada ganti rugi," kata Kepala Ombudsman Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari, saat menggelar rapat bersama instansi pelayanan publik se-Kepri, Jumat (24/2).

Lagat menjelaskan, saat ini Ombudsman RI juga sedang meminta Presiden RI, Joko Widodo untuk mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) perihal ganti rugi tersebut.

Pasalnya, kompensasi itu telah diatur di Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, belum dapat terlaksana karena belum ada Perpres perihal itu.

"Masih ada masalah besar di penyelenggara. Ganti rugi kepada Masyarakat dari negara. Tak harus dengan uang. Bisa dengan permohonan maaf atau sovenir," tuturnya.

Salah satu contohnya, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), hingga permohonan berbagai surat di kelurahan yang kerap kali dikeluhkan masyarakat.

"Dengan ganti rugi ini ada kompensasi yang harus dipertanggungjawabkan ke masyarakat," tambah Lagat.