

# KEPALA OMBUDSMAN SULBAR RESMIKAN RUANG PENGADUAN DPM-PTSP

**Rabu, 26 Agustus 2020 - I Komang Bagus**

Mamuju - Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang profesional kian meningkat, seiring berjalannya waktu diperlukan terobosan dan inovasi untuk menjawab desakan tersebut.

Salah satunya dengan pemanfaatan pengaduan internal. Sebab melalui wadah tersebut, bisa menjadi sarana untuk melakukan evaluasi dan perbaikan.

Hal itu disampaikan Lukman Umar Kepala Perwakilan Ombudsman Sulbar, usai meresmikan loket pengaduan internal kantor PTSP Sulawesi Barat pada Rabu (26/8/2020).

Pada momen pengguntingan pita Lukman didampingi Kepala DPM-PTSP Sulbar, Kepala PTSP Mamuju dan Majene serta seluruh jajaran kantor Dinas Penanaman Modal Perijinan Terpadu Satu Pintu Sulawesi Barat.

Menurut Lukman, ruang informasi harus disediakan oleh setiap penyelenggara layanan. Maka pola komunikasi dua arah antara pemberi layanan dan pengguna layanan harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang tersampaikan.

"Saya berharap pengaduan internal ini, ke depan bisa dimaksimalkan untuk menampung aspirasi atau keluhan masyarakat atas layanan DPM-PTSP Sulbar," ungkap Lukman.

"Prosedurnya memang demikian. Setiap keluhan warga atas pelayanan yang dirasakan, semaksimal mungkin diselesaikan secara internal. Data-data dari pengaduan internal tersebut, bisa juga menjadi atensi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan, apa-apa saja yang dikeluhkan," pungkas Lukman.