

# **OMBUDSMAN PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR MENJADI NARASUMBER PADA SOSIALISASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KOTA SAMARINDA**

**Senin, 02 Maret 2020 - Cikra Wakhidah**

Samarinda - Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur, Frederikus Denny Christyanto bersama Asisten Pencegahan memenuhi undangan dari Kantor Pertanahan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur untuk menjadi narasumber dalam kegiatan Sosialisasi Pembangunan Zona Integritas dan Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Jumat (28/02). Kegiatan yang dilakukan di Hotel Midtown Kota Samarinda ini dihadiri oleh jajaran Kepala Urusan dan Bidang Kantor Pertanahan Kota Samarinda.

Pada pemaparannya, Frederikus menjelaskan Pengendalian Pengaduan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Frederikus menambahkan dengan adanya pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat seharusnya dapat menjadi masukan untuk perbaikan kualitas layanan, prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya. Untuk menjamin kelancaran, penyelenggara perlu menyediakan sarana pengaduan dan juga sikap yang baik dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat