

PERCEPAT PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN MALUT BENTUK FOCAL POINT

Selasa, 20 April 2021 - Andrian Suwardana

TERNATE - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara mengadakan kegiatan workshop dengan tema "Optimalisasi Peran Pejabat Penghubung (Focal Point) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat di Maluku Utara" pada Senin (19/4). Kegiatan tersebut diadakan di Hotel Sahid Bela Ternate dengan mematuhi protokol kesehatan dan dihadiri kurang lebih sebanyak 30 instansi pelayanan publik, mulai dari Polda, Inspektorat Provinsi dan Kabupaten/Kota, Dukcapil, PTSP, sampai Pengadilan Tinggi Agama Provinsi Maluku Utara.

Turut hadir pula secara virtual, Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus. Dalam sambutannya, ia mengatakan bahwa di negara-negara maju yang memiliki kualitas pelayanan publik sangat baik, jumlah pengaduan masyarakatnya terus mengalami peningkatan, bukan justru sebaliknya. Karena dengan semakin banyaknya pengaduan maka menjadi indikator bahwa tingkat kesadaran masyarakat untuk perbaikan pelayanan publik di negaranya itu sangat tinggi.

Sementara itu, Kepala Ombudsman RI Malut, Sofyan Ali, menyampaikan bahwa narahubung (focal point) dari instansi-instansi tersebut sangat penting dibentuk karena dengan adanya focal point, pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman dapat dikoordinasikan dengan instansi terkait dan diselesaikan dengan cara non-formal sehingga penyelesaiannya berjalan lebih efektif.

"Harapan kami dengan adanya Focal Point di setiap instansi penyelenggara layanan publik, maka akan mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat pada instansi tersebut," terang Sofyan.

Selain Kepala Perwakilan Ombudsman Malut, acara tersebut juga diisi oleh beberapa pemateri internal, yaitu Kepala Keasistenan bidang PVL, M. Iradat, yang membahas mengenai penerimaan konsultasi dan verifikasi laporan serta penguatan koordinasi antara Ombudsman RI dengan pejabat penghubung. Serta Kepala Keasistenan bidang Pemeriksaan Laporan, Akmal Kader, yang membahas mengenai sinergitas pengawasan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kegiatan tersebut ditutup oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Malut dengan hasil komitmen bersama pembentukan pejabat penghubung (Focal Point) dari instansi peserta yang hadir. (AS)