

# KUNJUNGI KANTOR DPMPTSP KOTA GORONTALO, OMBUDSMAN SOROTI PENGELOLAAN PENGADUAN

Selasa, 18 Oktober 2022 - Anita Widyaning Putri

Gorontalo - Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menyoroti pengelolaan pengaduan di Kantor Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo. Menurutnya, tak hanya sistem yang harus diperbaiki namun juga kapasitas petugasnya.

"Yang menjadi catatan Ombudsman, tidak hanya perbaikan sistem tetapi juga kompetensi petugas pengelola pengaduan. Penugasannya harus definitif kalau perlu di-SK-kan agar lebih bertanggung jawab dengan tugasnya," tegas Yeka dalam kunjungannya ke Kantor DPMPTSP Kota Gorontalo, Selasa (18/10/2022).

Yeka menambahkan, petugas pelayanan bukan hanya petugas administratif, namun harus mampu mendengarkan keluhan masyarakat dan memberikan solusi serta saran agar dapat membantu masyarakat. Bahkan, Yeka mengatakan seluruh unsur pimpinan unit perlu memiliki keterampilan mendengarkan keluhan masyarakat dan memberikan solusi terbaik.

"Layanan pengaduan ini merupakan alat uji bagaimana kualitas pelayanan diberikan. Bisa saja internal merasa sudah bagus pelayanannya, namun masyarakat tidak merasakan demikian," imbuh Yeka.

Dalam kesempatan tersebut, Yeka juga menyempatkan berbincang dengan salah satu warga, ibu Winarti seorang dokter yang sedang mengurus Surat Izin Praktik. Kurangnya informasi menyebabkan masyarakat tidak mengetahui baku mutu waktu pengurusan.

Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo, Alim S Niode menyampaikan maklumat pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Gorontalo masih belum mencantumkan perihal kompensasi. Sehingga pihaknya berharap agar maklumat pelayanannya dapat diperbaiki dengan menambahkan kompensasi bagi masyarakat yang tidak menerima layanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Hadir dalam pertemuan, Sekretaris Daerah Kota Gorontalo Ismail Madjid dan Sekretaris Dinas PMPTSP, Ilyas Rahim Poiyo. (awp)