

# OMBUDSMAN RI: PENGELOLA PENGADUAN HARUS JADI ROH DALAM PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 24 September 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Kupastuntas.co, Bandar Lampung - Pengelolaan pengaduan saat ini bukan lagi sebagai atribut pelayanan semata dan bukan merupakan tugas tambahan, melainkan inti bahkan roh dari pelayanan publik suatu instansi pemerintah.

Demikian itu diungkapkan Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya saat menjadi narasumber pada acara Workshop Optimalisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N), di ruang Abung gedung Balai Keratun, Selasa (24/09/2019).

Menurut Dadan, pengelolaan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena setiap masukan dan keluhan masyarakat bisa menghasilkan solusi.

"Semua pengelolaan pelayanan perlu dipayungi dalam satu program nasional yang sifatnya strategis maka dibuat SP4N. Tapi dia butuh instrumen pengintegrasikan. Akhirnya instrumen terintegrasinya Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) dengan sejumlah kanalnya," ujar Dadan.

Sementara itu, Wakil Gubernur Lampung, Chusnunia Chalim (Nunik) mengatakan, saat ini dalam pengelolaan pelayanan publik diperlukan kerja kolaboratif antara instansi satu dengan yang lain.

"Menangani pengaduan tidak sendirian. Ketika berkenaan dengan pihak lain bisa dikoordinasikan dengan pihak lain sesuai apa yang menjadi pengaduan masyarakat sehingga pelayanan publik bisa berjalan baik," ujar Nunik.

Menurut dia, layanan publik ibarat aliran darah, yang mana kalau tidak ditangani dengan baik maka bisa jadi penyumbatan peredaran darah sehingga timbul penyakit-penyakit. Dan hal itu ia berharap tak terjadi.