

AKSELERASI PERCEPATAN PENEYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KALTIM SELENGGARAKAN FOCAL POINT

Kamis, 19 Mei 2022 - Ditiro Alam Ben

BALIKPAPAN - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur mengadakan kegiatan Pembentukan Focal Point dengan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara (Pemkab Kukar) dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Hotel Pacific Kota Balikpapan (18/5/2022). Kegiatan yang diadakan secara *hybrid* ini dibuka oleh Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus dan diikuti oleh 16 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Kutai Kartanegara yang masing-masing diwakili oleh 1 orang narahubung pada setiap OPD.

Dalam sambutannya, Bobby mengatakan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagian yang tidak terlepas dari upaya peningkatan kualitas layanan publik.

"Dengan adanya pengelolaan aduan, penyelenggara layanan telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan," kata Bobby. "Tidak adanya pengaduan masyarakat dapat diartikan layanan yang ada belum dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan," tambahnya melanjutkan.

Selain itu, Bobby menegaskan bahwa banyaknya pengaduan masyarakat belum tentu pelayanan publik itu buruk. Sebaliknya, sedikitnya pengaduan masyarakat belum tentu pelayanan publiknya baik.

"Kami mengharapkan selama pertemuan hari ini dapat membangun pemahaman bersama antara Ombudsman RI dengan Pemkab Kukar mengenai pentingnya sinergi dalam rangka pengawasan pelayanan publik, baik secara internal di tiap penyelenggara layanan maupun dalam kerangka eksternal," jelas Bobby.

Menanggapi hal tersebut, Bupati Kutai Kartanegara, Edi Damansyah berterima kasih dan mengapresiasi Ombudsman RI Perwakilan Kaltim yang telah melaksanakan kegiatan Focal Point guna menyamakan persepsi dan membangun pemahaman sinergi dalam rangka penguatan pengawasan pelayanan.

"Ke depannya, perlu diagendakan kembali pertemuan secara berkala dengan Ombudsman RI dalam rangka koordinasi, integrasi, dan sinergi antar lembaga guna peningkatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan penandatanganan komitmen antara Ombudsman RI dengan narahubung masing-masing OPD yang disaksikan langsung oleh Bupati Kutai Kartanegara.