

BAHAS TATA KELOLA PENGADUAN, OMBUDSMAN BABEL GELAR PERTEMUAN BERKALA FOCAL POINT

Rabu, 16 Oktober 2024 - kepbabel

Pangkalpinang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung melaksanakan kegiatan pertemuan berkala *Focal Point* untuk membahas isu laporan berulang dan tata kelola pengaduan di Hotel Grand Safran pada Selasa (15/10/2024).

Dalam pertemuan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Babel Shulby Yozar Ariadhy meningkatkan pentingnya kegiatan pertemuan berkala yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2021 kepada seluruh instansi pemerintah.

"Pertemuan dengan pejabat *Focal Point* Ombudsman merupakan pertemuan yang langka, untuk memelihara jejaring pejabat narahubung Ombudsman dengan banyak tujuan seperti percepatan penyelesaian laporan, koordinasi kegiatan dan tentunya sinergi dalam perbaikan pelayanan publik. Pada bulan ini kurang lebih 250 laporan masuk telah diselesaikan oleh Ombudsman Babel dan isu pelayanan pada tahun adalah isu mengenai laporan berulang serta penanganan dan pemeliharaan berbagai kanal pengaduan agar menjadi efektif dan mampu mempengaruhi kebijakan pelayanan publik," ungkap Yozar.

Dalam pertemuan ini Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Patnuaji Agus Indrarto menegaskan peran *Focal Point* untuk meningkatkan nilai pengelolaan pengaduan dan pembahasan bentuk kerjasama lebih lanjut antara Ombudsman RI dengan penyelenggara pelayanan publik.

"Dilihat dari skor dimensi pengelolaan pengaduan pada Opini Penilaian Ombudsman di tahun 2024, masih banyak ruang agar *Focal Point* masuk secara aktif memperbaiki dan meningkatkan pengelolaan pengaduan. Kedepannya, kita bersama-sama merancang peningkatan partisipasi masyarakat terkait pengaduan pelayanan publik pada pertemuan berkala berikutnya dengan kelompok masyarakat pengguna layanan membahas isu tematik (kesehatan atau pendidikan)," ungkapnya.

Terakhir pertemuan focal point ditutup dengan penandatanganan Lembar Rekomendasi Pertemuan Berkala Focal Point 2024/2025 dimana seluruh Pejabat *Focal Point* yaitu Kanwil ATR/BPN Kepulauan Bangka Belitung, PT PLN Wilayah Bangka Belitung, BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang, dan Inspektorat se-Kepualaan Bangka Belitung Berkomitmen melakukan upaya perbaikan dan penguatan pengelolaan pengaduan melalui peningkatan nilai dimensi pengaduan pada Opini Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia serta managerial berbagai saluran pengaduan secara intensif. (Umi Salamah)