

## **DORONG PERCEPATAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KALBAR BENTUK FOCAL POINT**

Kamis, 22 Oktober 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

KBRN Pontianak: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat mengadakan kegiatan Worskhop Pembentukan Focal Point (Narahubung) Instansi pada Rabu (21/10/2020), bertempat di Mercure Hotel Pontianak. Kegiatan ini melibatkan 7 instansi sebagai peserta, yaitu Itwasda Polda Kalbar, Kanwil ATR/BPN Provinsi Kalbar, Kanwil Kemenag Provinsi Kalbar, PT. PLN UIW Kalbar, Inspektorat Provinsi Kalbar, Inspektorat Kab Kubu Raya dan Inspektorat Kota Pontianak (diwakili Diskominfo Kota Pontianak).

Dalam pembukaannya, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Agus Priyadi menyampaikan Ombudsman secara Nasional menerima pengaduan sekitar 9.000 laporan. Khusus Kalbar, tingkat penyelesaian per Tahun sekitar 95%

"Masih ditemui beberapa kendala dalam penyelesaian laporan, antara lain komunikasi antar pihak Terlapor dan Pelapor, komitmen penyelesaian pengaduan di Instansi tidak maksimal, hingga solusi penyelesaian laporan yang tidak menemui kesepakatan",jelasnya.

Agus juga menyampaikan bahwa kegiatan ini sebagai momentum penguatan pengawasan internal melalui penyediaan narahubung dan pengelolaan pengaduan.

"Kedepannya kami ingin penyelesaian laporan ini bisa dengan cara-cara non-formal. Pengawasan internal juga dikuatkan. Narahubung yang sudah ada menjadi penghubung Ombudsman ke Instansi yang dilaporkan, dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat yang efektif, efisien dan solutif".

"Nanti bisa sebagai koordinator dalam mendorong penyediaan pengelolaan pengaduan agar berjalan dengan baik", ungkapnya

Dalam kegiatan tersebut, peserta diberikan materi terkait dengan pentingnya Pengelolaan pengaduan dan pemanfaatannya dalam Pelayanan Publik, Tata laksana Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Pemeriksaan Laporan di Ombudsman.

Pada sesi siang, peserta kegiatan diberi kesempatan untuk menyampaikan best practice pengelolaan pengaduan di masing-masing instansi, bagaimana mekanisme penerimaan, penyelesaian hingga treatment tertentu untuk menghadapi masyarakat yang menyampaikan aduan.

Kegiatan ditutup dengan penandatanganan komitmen pembentukan narahubung oleh peserta yang hadir dan Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar.(SS)