FOCAL POINT: BENTUK PERHATIAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN

Rabu, 20 April 2022 - Amirullah B.

Mamuju - Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menggelar kegiatan Pembentukan *Focal Point* (Narahubung) di Hotel Meganita, Senin (18/4/2022).

Kegiatan ini bertujuan untuk mengoptimalisasi peran pejabat penghubung (*focal point*) dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat.

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Sulbar, Amirullah mengatakan bahwa kegiatan ini penting sebab dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, terkadang memang tidak bisa memuaskan seluruh pihak sehingga melahirkan pengaduan dari masyarakat, sehingga ruang pengaduan itu harus dibuka dan difasilitasi.

"Kegiatan ini penting, karena dengan kegiatan ini kita berupaya dapat memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat yang nantinya masuk ke Ombudsman. Kita bisa mengefektifkan waktu dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, misalnya aduan itu bisa segera diselesaikan hanya lewat telepon, " ungkap Amirullah saat menyampaikan sambutan.

Lukman Umar selaku Kepala Ombudsman RI Sulawesi Barat mengucapkan terima kasihbatas kehadiran peserta dalam kegiatan tersebut.

"Saya selaku kepala Ombudsman RI Sulawesi Barat mengucapkan terima kasih atas kehadiran bapak dan ibu sekalian di kegiatan ini.Semoga ke depan dapat terjalin komunikasi yang baik jika ada pengaduan terkait instansi Bapak/Ibu yang masuk ke Ombudsman RI," ucap Lukman.

Dalam penjelasannya, Lukman juga memberikan gambaran terkait fungsi dan tugas Ombudsman RI, serta tren pengaduan masyarakat dan pelayanan publik saat ini.

"Saya berharap adanya pengelolaan pengaduan yang baik di setiap instansi, nantinya masyarakat bisa merasakan pelayanan yang optimal, sehingga pemerintah juga akan terus mengembangkan sistem pelayanan yang semakin baik dari tahun ke tahunnya," tutup Lukman

Dalam kegiatan ini dilakukan penandatanganan komitmen oleh seluruh instansi yang hadir se-Provinsi Sulawesi Barat dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Sebagaimana amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 bahwa seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola pengaduan dengan salah satu indikatornya yaitu pengaduan pelayanan publik oleh pengguna layanan yang dikelola dengan cepat, transparan, dan akuntabel, serta

tuntas.

Kegiatan ini diikuti oleh perwakilan Inspektorat Kabupaten se-Sulawesi Barat, BPN Provinsi Sulawesi Barat dan BPN Kabupaten se-Sulaweai Barat, BPJS Kesehatan Mamuju, RSUD Provinsi Sulawesi Barat, RSUD Kabupaten Mamuju dan Balai Pelaksana Jalan Nasional Sulawesi Barat.