JADI NARASUMBER SAMSAT SUNGAILIAT, KEPALA PERWAKILAN OMBUDSMAN BABEL DORONG PENGUATAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Selasa, 09 Agustus 2022 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Kepala Perwakilan Ombudsman Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy menjadi narasumber pada kegiatan pelatihan *Service Excellence and HandlingÂ Customer ComplaintÂ* yang diikuti para peserta yang berasal dari Pegawai UPT Badan Keuangan Daerah SAMSAT Wilayah Kabupaten Bangka, Dirlantas Polda Babel, dan Jasa Raharja di Gedung Rapat SAMSAT Sungailiat, Senin (8/8/2022).

Acara pelatihan ini dibuka secara langsung oleh Sekretaris Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Babel, Rakhmad Dalu yang secara terbuka menyampaikan agar para peserta dapat mengikuti pelatihan ini dengan baik agar pemahaman-pemahaman tentang pengelolaan pengaduan dapat diimplementasikan secara baik kepada pengguna layanan. "Pelayanan yang baik kepada masyarakat akan berimplikasi terhadap peningkatan pendapatan pajak untuk daerah, dengan demikian masyarakat mesti dilayani dengan baik agar kepercayaannya terbangun," ujar Rahkmad.

Sementara itu, Kepala UPT SAMSAT Sungailiat, Yeri mengungkapkan beberapa inovasi layanan telah diselenggarakan, namun pengelolaan pengaduan perlu ditingkatkan kapasitasnya dalam rangka pemenuhan Standar Pelayanan Publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Kami ucapkan selamat datang dan memenuhi undangan menjadi narasumber pelatihan *service excellence an handling customer complaint* . Dilihat perkembangan masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap suatu layanan. Ekspektasi tinggi perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi dan kualitas SDM pelaksana layanan, selain itu kami terus menerapkan layanan mengacu Undang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 dengan menekankan layanan cepat, mudah, tepat, tidak berbelit-belit dan akuntabel.Â Kami sedang menyiapkan tim pengelola pengaduan, dari pelatihan ini kami harapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang kami berikan dengan indikator-indikator standar layanan yang sudah ditetapkan peraturan," ungkap Yeri.

Dalam pelatihan ini, Yozar menyampaikan beberapa poin-poin pokok yang menjadi kompetensi dasar meliputi pemahaman tentang Ombudsman dan Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan Internal, manajemen pengelolaan pengaduan layanan yang berorientasi pada hak dan kewajiban pengguna maupun pelaksana layanan.

"SAMSAT Sungailiat memiliki dorongan yang luar untuk meningkatkan kapasitas layanannya, pemenuhan Standar Pelayanan Publik sudah dilaksanakan dengan baik, hal yang penting juga adalah pengelolaan pengaduan yang responsif kepada masyarakat penting dilakukan. Disamping itu, perlu juga disusun ketentuan masyarakat menyampaikan pengaduan seperti persyaratan, prosedur, jangka waktu dan sebagainya yang bertujuan melindungi pelaksana layanan ketika menanggani keluhan masyarakat," cetus Yozar.

Yozar mendorong agar SAMSAT Sungailiat dapat membangun koordinasi dengan instansi terkait dalam pengelolaan SP4N Lapor, hal ini dalam rangka mengembangkan layanan pengelolaan pengaduan yang sudah dibentuk oleh Pemerintah.