

KOMITMEN PERCEPAT PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN BENGKULU BENTUK FOCAL POINT

Jum'at, 08 November 2024 - Bengkulu

Bengkulu - Demi mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu menggelar *Focus Group Discussion* bertajuk "Penguatan Jaringan (Focal Point) dalam Rangka Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat" sekaligus penandatanganan komitmen bersama berbagai instansi pelayanan publik pada Jumat (8/11/2024) di Hotel Two K Azana, Kota Bengkulu.

Acara ini merupakan bagian dari upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu untuk melaksanakan amanat Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang mengatur kewajiban membangun jaringan kerja dengan pihak-pihak penyelenggara layanan publik demi mempercepat penanganan laporan masyarakat. Dalam kegiatan tersebut, hadir berbagai pihak dari perangkat daerah hingga perbankan, menunjukkan komitmen mereka dalam mendukung proses pengelolaan aduan publik secara efektif.

Pjs. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu, Jaka Andhika, dalam sambutannya menjelaskan bahwa kegiatan ini adalah salah satu pelaksanaan dari tugas dan fungsi Ombudsman, yaitu menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, serta membangun jaringan dengan instansi yang melaksanakan pelayanan publik.

"Tugas dan fungsi Ombudsman yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ada tiga, yaitu menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pencegahan maladministrasi, dan membangun jaringan dengan instansi atau *stakeholder* untuk memastikan kualitas pelayanan publik. Pada kesempatan ini, kita fokus pada tugas pertama dan ketiga," ujarnya.

Jaka Andhika juga menyampaikan harapan kepada para penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sistem pengelolaan pengaduan sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

"Kami berharap agar instansi pelayanan publik menyediakan pengelolaan pengaduan yang memadai, sehingga masyarakat memiliki saluran yang jelas dan terstruktur untuk menyampaikan aduan, saran, atau masukan," tambahnya.

Dengan adanya FGD dan penandatanganan komitmen ini, diharapkan kerja sama yang kuat dapat terjalin untuk meningkatkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik serta responsivitas dalam menindaklanjuti aduan masyarakat.