OMBUDSMAN BABEL DAMPINGI KANTAH SE-BABEL PERSIAPKAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 31 Juli 2023 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, M. Tegi Galla Putra menjadi pemateri dalam kegiatan sosialisasi dan pendampingan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 yang dihadiri oleh Kepala Kantor Pertanahan Se-Bangka Belitung bertempat di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jumat (28/7/2023).

Turut hadir secara langsung, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, I Made Daging yang mengharapkan Kantor Pertanahan dapat mempersiapkan secara optimal Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

"Saya harap kita maksimal persiapkan penilaian oleh Ombudsman. Sebab ini tentunya akan berdampak baik pada masyarakat. Namun, saya memberikan catatan agar penilaian ini di internalisasikan dalam sistem pelayanan kita. Artinya, kita tidak semata-mata mengejar hasil berupa angka, akan tetapi sebagai momentum perbaikan secara menyeluruh bahkan motivasi menciptakan inovasi pelayanan publik , "ungkap Made.

Senada dengan hal tersebut, dalam paparannya Tegi Galla mengatakan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik bagi kelompok rentan melalui pelayanan khusus juga merupakan hal yang harus dimaksimalkan secara inovatif, misalnya seperti adanya pelayanan sertifikat dengan format kunjungan kerumah kelompok rentan.

Tegi juga memaparkan pentingnya persentase dimensi pengelolaan pengaduan seringkali sebagai komponen penentu dalam penilaian. Sehingga, optimalisasi pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara pelayanan publik juga memerlukan langkah-langkah inovatif .

"Persiapan ini memerlukan perencanaan program yang kreatif dan inovatif. Dengan begitu banyak komponen penilaian yang akan secara langsung dapat terpenuhi. Misal, adanya pelatihan pengelolaan pengaduan dengan inisiatif Bapak/Ibu secara rutin. Selain mendapatkan pengetahuan, melalui pelatihan ini Bapak/Ibu akan memenuhi dokumen penilaian dan mengembangkan formulir pengaduan yang lebih efektif," pungkas Tegi.