OMBUDSMAN KALBAR APRESIASI PELUNCURAN DILAPOMAS OLEH RRI PONTIANAK

Jum'at, 01 Agustus 2025 - kalbar

PONTIANAK- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, menghadiri peluncuran Dilapomas (Digitalisasi Layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat), sebuah inovasi layanan pengaduan yang digagas oleh RRI Pontianak. Kegiatan ini berlangsung di Kantor RRI Pontianak, diawali dengan siaran langsung dengan tema "Launching Dilapomas" dan dilanjutkan dengan peresmian serta pembukaan meja pengaduan Dilapomas di lobi Kantor RRI.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalbar, Tariyah, memberikan apresiasi atas peluncuran Dilapomas. Ia berharap layanan ini dapat memperluas cakupan pengaduan, tidak terbatas pada pengaduan siaran saja.

"Pengelolaan pengaduan merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36, ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, dan ayat (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman RI, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu." jelasnya.

Tariyah juga menambahkan bahwa integrasi sistem pengelolaan pengaduan menjadi aspek penting dalam efektivitas layanan ini.

"Kami mengapresiasi peluncuran Dilapomas. Namun kami berharap, kanal ini tidak hanya berfokus pada pengaduan seputar siaran RRI, tetapi juga dapat terintegrasi dengan sistem pengaduan pelayanan publik lainnya seperti SP4N LAPOR! dan Halo RRI" ujarnya.

M. Darusalam, Ketua Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Barat, menyampaikan bahwa Dilapomas dapat menjadi aset strategis dalam meningkatkan kualitas siaran RRI sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat.

"Dilapomas memberikan akses kepada masyarakat untuk ikut serta dalam meningkatkan kualitas siaran RRI. Ini selaras dengan konsep keterbukaan informasi" ungkap Darusalam.

Dalam sesi siaran, Muhsin Zein, Kepala LPP RRI Pontianak Korwilnus IX Kalbar, menekankan bahwa peluncuran Dilapomas merupakan bentuk nyata komitmen RRI Pontianak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghadirkan sentuhan digitalisasi dalam pelayanan.

"Melalui Dilapomas, kami ingin memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja RRI." ujar Muhsin Zein.

Peluncuran Dilapomas dilanjutkan dengan peresmian serta pembukaan meja pengaduan Dilapomas di lobi Kantor RRI Pontianak, yang kini bisa dimanfaatkan secara langsung oleh masyarakat.

Ombudsman Kalbar juga menyoroti beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan dan pengembangan

Dilapomas. Di antaranya adalah pentingnya ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, integrasi sistem dengan platform pengaduan nasional seperti SP4N LAPOR! dan Halo RRI, serta perluasan substansi dan tema pengaduan agar tidak terbatas pada mengkritisi lagu dan program siaran, melainkan mencakup isu-isu layanan publik yang lebih luas.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian penting dalam menghadirkan akuntabilitas lembaga dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangannnya dalam pelayanan publik. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi unsur mudah diakses, transparan, responsif, imparsial, dan humanis. Pengelolaan pengaduan yang baik bukan hanya soal birokrasi, tapi bagaimana memberikan sentuhan "Hati" dalam setiap penyelesaiannya sehingga bukan hanya win win solution tapi juga membahagiakan semua pihak. (DN/ORI-Kalbar)