OMBUDSMAN KALSEL GELAR OMBUDSMAN ON THE SPOT DAN PELATIHAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN

Kamis, 23 Februari 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan kegiatan Ombudsman On The Spot sekaligus memberikan pelatihan pengelolaan pengaduan kepada SKPD yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin pada Rabu (22/2/2023) di aula Bapelitbang Kabupaten Tapin, yang diikuti oleh perwakilan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit, dan 13 Puskesmas.

Selain menjaring laporan masyarakat, kegiatan ini juga ditujukan untuk menyosialisasikan tentang tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai Lembaga pengawas, serta memberikan pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan dengan metode Propartif (progresif dan partisipatif). Kegiatan ini dibuka oleh Asisten Ekobang Sekretariat Kabupaten Tapin, Errani Martin selaku tuan rumah. Dalam kesempatan ini, Martin berpesan kepada semua SKPD yang mengikuti kegiatan ini agar bisa serius dan aktif mengikuti kegiatan sampai selesai. Selain itu, diharapkan hasil dari kegiatan ini dapat disampaikan kepada kepala dinas masing-masing, agar bisa segera ditetapkan, Langkah apa yang harus dilakukan di masing-masing SKPD untuk memperbaiki layanan. Khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Rizkahana Yuliansari, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan menyampaikan kepada peserta kegiatan bahwa, penting bagi petugas pemberi layanan mengetahui tentang komponen standar pelayanan apa saja yang harus dipenuhi oleh instansi pemberi layanan. Komponen ini tentu harus sesuai dengan Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain merupakan kewajiban bagi penyelenggara layanan, pemenuhan komponen standar pelayanan juga dapat membantu petugas layanan agar tidak banyak memberikan penjelasan verbal kepada pengguna layanan.

Selanjutnya petugas pemberi layanan juga wajib mengetahui apa saja bentuk-bentuk maladministrasi yang harus dihindari atau tidak boleh dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini penting untuk diketahui, agar petugas terhindar dari laporan masyarakat yang berujung kepada pemberian sanksi kepada pelaku tindakan maladministrasi.

Pada sesi berikutnya, Rujalinor, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan berkesempatan menyampaikan materi mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik propartif. Rujali menyampaikan ada beberapa faktor pemicu munculnya pengaduan. Pertama, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kedua, penyelenggara layanan tidak melaksanakan kewajiban dan atau larangan sebagai penyelenggara. Namun, apabila penyelenggara pelayanan menerima aduan, hendaknya telah menyiapkan komponen pengelola pengaduan seperti petugas pengelola pengaduan yang memiliki kompetensi dan telah ditetapkan melalui Surat Keputusan pimpinan, memiliki sarana pengaduan yang aktif dan dapat di akses oleh masyarakat tanpa kecuali, dan mempublikasi tata cara pengaduan

Selain itu, kompenen pengelola pengaduan juga wajib memuat SOP pengaduan, yang terdiri dari mekanisme dan prosedur pengaduan, janga waktu pengaduan, serta senantiasa melakukan evaluasi terhadap SOP yang telah ditetapkan. Terakhir, pengaduan yang telah diterima oleh petugas wajib terdokumentasi. Artinya, pencatatannya rapi dari sisi administratif. Setiap pengaduan wajib dicatat tanggal penerimaannya, legal standing pelapornya, uraian/kronologi laporannya, tindaklanjut yang sudah dilakukan dan mencatat status laporan.

Pada kesempatan ini, Rujali juga menyampaikan bahwa mengelola pengaduan dengan baik dan benar bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan. dari sini, penyelenggara layanan dapat mengetahui sisi apa yang harus diperbaiki dalam pelayanan, serta dapat memunculkan ide untuk membuat inovasi-inovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan. Tentu semua hal ini tidak lepas dari komitmen yang kuat dari pimpinan. Baik pimpinan di SKPD maupun pimpinan daerah untuk memperbaiki pelayanan publik.

Usai kegiatan ini, Kepala Bagian Organisasi Kabupaten Tapin selaku penyelenggara kegiatan juga berkomitmen untuk melakukan rencana aksi dengan mengundang Kepala SKPD untuk berdiskusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Diharapkan, dengan diselenggarakannya kegiatan ini, penyelenggara layanan dapat melakukan perbaikan, dengan segera melakukan pemenuhan komponen standar pelayanan sesuai dengan undang undang pelayanan publik.