

# OMBUDSMAN KALSEL GELAR PELATIHAN PENGELOLAAN PENGADUAN KEPADA JAJARAN PEMKAB TAPIN

Jum'at, 26 April 2024 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan mengadakan pelatihan pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada jajaran Satuan Kerja Prangkat Daerah (SKPD) Penyelenggara Layanan Publik Kabupaten Tapin. Bertempat di Aula Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan pada Jumat, (26/04/2024) kegiatan pelatihan berlangsung selama dua hari dari tanggal 25 s.d 26 April 2024, diikuti oleh Kepala Dinas Sosial, DPMPTSP, Disdukcapil, Dinas Pendidikan, dan seluruh Kepala Puskesmas di Kabupaten Tapin, serta seluruh pejabat/petugas pengelola pengaduan pada SKPD masing-masing. Kegiatan pelatihan tersebut turut dihadiri oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Tapin Sufiansyah, didampingi Kepala Bagian Organisasi Pemkab Tapin Rini Yusnita.

Kegiatan dimulai dengan sambutan Jajaran Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, yang di wakili oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya. Dalam sambutannya, Benny Sanjaya menyampaikan bahwa pengelolaan pengaduan penting untuk diterapkan pada masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik. "Diperlukan keterampilan disertai sikap pelayanan yang baik, oleh petugas pengelola layanan publik untuk dapat memberikan respon yang tepat dalam penyelesaian laporan yang disampaikan publik, kami akan memberikan kiat trik beserta *soft skill* dalam proses pengelolaan pengaduan layanan publik melalui metode Progresif dan Partisipatif (Propartif), yang nantinya akan bermanfaat bagi rekan-rekan dalam menindaklanjuti laporan secara internal," kata Benny.

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan penyampaian sambutan dari Sekretaris Daerah Kabupaten Tapin Sufiansyah. "Kami sampaikan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan yang telah berkenan memberikan bimbingan pengelolaan pengaduan, hal ini penting untuk menunjang tugas rekan-rekan pelaksana layanan publik, kami berkomitmen menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik yang partisipatif dan tidak anti kritik," kata Sufiansyah.

Pelaksanaan pelatihan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dimulai dengan penyampaian pemahaman tentang Ombudsman RI dan pelayanan publik, serta pemahaman tentang maladministrasi dan pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan. Kemudian dilanjutkan dengan penyampaian materi *Coaching Clinic Of Handling Complaint*(CCHC) oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Serta penyampaian *soft skill* metode Propartif sebagai seni penyelesaian laporan oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan.

Dalam pelaksanaan pelatihan tersebut, turut berlangsung secara interaktif diskusi antara peserta dan narasumber dari Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, serta dilaksanakan praktik langsung oleh para peserta dalam penerapan metode Propartif yang kemudian dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan masyarakat.

Kegiatan kemudian ditutup dengan penyerahan piagam oleh Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Tapin kepada seluruh peserta pelatihan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, yang secara simbolis diserahkan oleh Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan diwakili oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan kepada peserta.