OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN DI SELURUH INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 11 Juni 2025 - kalsel

Martapura - SP4N LAPOR! sebagai salah satu kanal pengaduan yang menjadi wadah aspirasi partisipasi masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik. Dalam hal ini penyelenggara perlu melakukan evaluasi dan monitoring dalam sistem pengelolaan pengaduan itu sendiri agar masyarakat merasa puas dengan tindak lanjut yang telah dilakukan. Hal ini juga dapat mengantisipasi laporan berulang dengan substansi yang sama dilaporkan dalam satu instansi tertentu.

"Pelayanan publik terus berkembang secara dinamis, sehingga mendorong pemerintah Kabupaten Banjar agar dapat menindaklanjuti pengaduan, saran atau kritikan berdasarkan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan prinsip no wrong door policy," ujar Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Benny Sanjaya, pada saat menyampaikan sosialisasi mengenai Dasar Hukum Pengelolaan Pengaduan, Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan, serta Monitoring Pengaduan di Hotel Rodhitai Kota Banjarbaru, Rabu (11/06/2025).

Benny melanjutkan, kegiatan ini penting agar seluruh peserta yang hadir dalam acara ini dapat memahami dan menjalankan perannya sebagai Admin Koordinator Pengelola LAPOR! se-Kabupaten Banjar, guna optimalisasi pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

"Kami sangat mengapresiasi komitmen Pemerintah Kabupaten Banjar dalam berupaya peningkatan pelayanan publik dengan mensosialisasikan secara masif kanal pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)," urai Benny.

Dalam kesempatan yang sama, Sekretaris Daerah Kabupaten Banjar Mokhamad Hilman, hadir membuka acara dan menyampaikan bahwa pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik harus mengubah mindset dari budaya dilayani menjadi budaya senang melayani dan perlu adanya komitmen seluruh ASN dalam mengelola pengaduan yang baik. (RAY)