OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA SISTEM PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

Kamis, 08 Agustus 2024 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, sampaikan urgensi sistem pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat, dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Banjar, Rabu (07/08/2024). Bertempat di Tree Park Hotel Kabupaten Banjar, kegaiatan tersebut dihadiri oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Kabupaten Banjar, Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Banjar, RSUD Ratu Zalecha. Kegiatan yang di inisiasi oleh Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Banjar tersebut, turut menghadirkan perwakilan masyarakat pemerhati layanan publik guna memperoleh masukan, terkait evaluasi standar pelayanan yang diterapkan di masing-masing SKPD peserta FKP.

Dalam paparan, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Benny Sanjaya menekankan pentingnya aspek pengelolaan pengaduan layanan publik, sebagai syarat dalam penyelenggaraan layanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Penyelenggara layanan yang mempunyai komitmen perbaikan berkelanjutan, tidak anti terhadap kritik dan saran masukan publik, pengelolaan pengaduan tidak hanya sekedar menyediakan sarana pengaduan, namun juga penting menyelenggarakan sistem pengelolaan dari tahap pembekalan petugas pengelola, publikasi akses pengaduan kepada pengguna layanan, mekanisme penerimaan, penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran distribusi pengaduan, penyelesaian pengaduan, hingga terakhir adanya pemantauan dan evaluasi dari atasan atas laporan berkala yang disampaikan pengelola", kata Benny.

Selain itu, terkait penanganan pengaduan disampaikan juga oleh Benny Sanjaya, bahwa kondisinya terkadang masing banyak penyelenggara dan petugas penanganan pengaduan, menganggap bahwa tugas pengelola pengaduan hanya sebagai tugas tambahan.

"Terlebih masih banyak kami temukan, petugas penanganan pengaduan melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan tanpa adanya pembekalan dan pembinaan, sedangkan petugas pengelola dituntut untuk berkompeten, mengenal tipologi pelapor, dan memahami alur proses pengelolaan pengaduan, kami harap hal ini dapat menjadi evaluasi bersama, agar fungsi pengelolaan dan penanganan pengaduan berjalan dengan baik, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik", tambah Benny.

Asisten Administrasi Umum Rakhmat Dhani dalam sambutannya, menyampaikan pentingnya pelaksanaan kegiatan Forum Konsultasi Publik, dalam peningkatan mutu pelayanan publik. "Forum ini ditujukan bagi perangkat daerah, untuk membahas standar pelayanan yang kemudian akan diterapkan, kami mengharapkan masukan dari *stake holder* terkait, dan perwakilan masyarakat yang hadir, agar layanan publik yang kami selenggarakan telah akomodatif merujuk pada saran dan masukan peserta yang hadir," kata Rakhmat.

Kegiatan Forum Konsultasi Publik perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Banjar dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab bersama para peserta yang hadir, kemudian dilanjutkan dengan penyampaian pembahasan standar pelayanan oleh masing-masing perangkat daerah Kabupaten Banjar, dan ditutup dengan penandatanganan berita acara penyusunan/peninjauan ulang standar pelayanan serta berita acara forum konsultasi publik oleh seluruh perangkat daerah Kabupaten Banjar beserta perwakilan peserta dari unsur masyarakat pemerhati layanan publik di Kabupaten Banjar.