

OMBUDSMAN RI KALSEL BERI BIMBINGAN METODE PROPARTIF KEPADA MPP KOTA BANJARBARU

Rabu, 13 September 2023 - Ita Wijayanti

Banjarbaru-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan diwakili Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Muhammad Firhansyah dan Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Rujalinor, memberikan pelatihan pelayanan prima dan penanganan pengaduan masyarakat, kepada seluruh petugas instansi layanan yang tergabung pada layanan satu pintu di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru pada Selasa (12/09/2023) di Aula Nadjmi Adhani Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.

Adapun kegiatan tersebut dilaksanakan, guna menunjang peningkatan kompetensi para petugas layanan publik, pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru, terutama berkaitan dengan pembekalan kemampuan penyelenggaraan pelayanan prima dan penanganan pengaduan dengan metode Progresif Partisipatif (Propartif) yang diterapkan oleh Ombudsman RI dalam memberikan pelayanan kepada Pelapor.

"Kita semua adalah pengakses layanan publik, pasti ingin mendapat kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan, namun di posisi kita sebagai penyelenggara pelayanan, maka kita adalah pelayan publik bukan yang dilayani, pendekatan pelayanan yang menyenangkan melalui metode Propartif penting diterapkan guna memberikan kenyamanan dalam pelayanan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan public," kata Muhammad Firhansyah dalam paparannya.

Selain membahas penerapan metode Propartif dalam penyelenggaraan pelayanan, turut disampaikan manajemen sikap dan tata kelola penanganan pengaduan yang baik, sebagai masukan yang dapat menunjang perbaikan layanan ke depan.

Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Rujalinor turut menjelaskan, terkait pentingnya transparansi dalam tata kelola penyelesaian pengaduan, termasuk penyediaan fasilitas pengaduan layanan yang mudah diakses pengguna layanan perlu diperhatikan.

"Nihilnya pengaduan yang diterima penyelenggara layanan bukan berarti pelayanan yang diberikan sudah baik, boleh jadi karena publik tidak mengetahui tata cara dan akses untuk mengadu atau instansi tidak benar dalam mempublikasikan sarana pengaduan, yang terburuk lagi adalah pengguna layanan tidak percaya untuk menyampaikan pengaduannya apakah benar mendapat respon atau justru akan mendapat kesulitan karena resistensi penyelenggara layanan. Namun pengaduan yang banyak diterima bukan berarti pelayanan yang kita berikan buruk, boleh jadi hal tersebut karena pelayanan yang diberikan dirasakan oleh publik, kemudian publik mempunyai kepedulian untuk memberikan masukan melalui saran dan pengaduan untuk peningkatan pelayanan dan perbaikan pelayanan kita," kata Rujalinor.

Setelah paparan yang disampaikan dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan, kegiatan pelatihan pelayanan prima dan penanganan pengaduan masyarakat kemudian dilanjutkan dengan diskusi bersama seluruh peserta pelatihan, dan pembekalan praktik tata cara metode Propartif kepada beberapa perwakilan peserta pelatihan.