

OMBUDSMAN RI KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN INTERNAL

Senin, 20 November 2023 - Ita Wijayanti

Banjarbaru-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan sampaikan bimbingan teknis mengenai penguatan pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, yang dilaksanakan pada Sabtu (18/11/2023), bertempat di Hotel Grand Qin Qmall Banjarbaru. Bimbingan Teknis ini diikuti sebanyak 68 pegawai yang ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM di lingkungan Dukcapil Kabupaten Tabalong, termasuk dalam memberikan pelayanan publik khususnya terhadap pengelolaan pengaduan Internal. melalui Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Reni Yunita Ariany, seorang petugas pengaduan yang diberikan tugas untuk menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan diharapkan memiliki keterampilan dan mampu menggali tujuan dari laporan pengaduan yang disampaikan. Kemudian pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan, mesti berorientasi pada solusi dengan hasil akhir adanya perbaikan dari layanan itu sendiri.

Selain itu, Reni menyampaikan pentingnya dari pengelolaan pengaduan internal dimana Pengaduan merupakan salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan Pengaduan merupakan cermin kepercayaan Masyarakat terhadap sebuah layanan. Sikap petugas pengaduan menentukan keterbukaan dari seorang Pelapor dalam menyampaikan keluhannya. "Kecermatan dalam menggali informasi keluhan Masyarakat, kemampuan merangkum keluhan yang disampaikan, berorientasi pada solusi bukan menambah konflik baru tanpa ada penyelesaian yang jelas," ujar Reni dalam paparannya.

Dalam pembukaan kegiatan Bimtek yang dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tabalong Rowi Rawatianice, menyampaikan kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM di lingkungan Dukcapil Kabupaten Tabalong dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sehingga seluruh peserta diminta, menyimak dan bertanya sebanyak-banyaknya mengenai manajemen pengaduan di Ombudsman RI. Hal ini menjadi point penting agar pengelolaan pengaduan di Ombudsman RI dapat diinduksi oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Tabalong menjadi pengelolaan pengaduan yang lebih baik lagi, sehingga pelayanan yang diberikan dengan sepenuh hati dan dilaksanakan oleh tenaga ahli yang memiliki kompetensi dan kapabilitas yang lebih baik.

Menutup akhir paparannya, Reni menyampaikan pelayanan publik yang baik adalah tugas kita bersama, pelayanan publik tidak hanya tentang pemenuhan standar pelayanan tetapi peningkatan kualitas dari pemberi layanan juga diperlukan agar kompetensi SDM terus berkembang seiring dengan tuntutan dan ekspektasi masyarakat dalam sebuah layanan.