

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK: OMBUDSMAN JATENG DORONG INOVASI DALAM PENANGANAN PENGADUAN

Rabu, 28 Februari 2024 - jateng

Magelang - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah Siti Farida, menjadi narasumber Bimbingan Teknis Lapor Gub dan SP4N-LAPOR! Selasa (27/02/2024) di Semanggi Ballroom Grand Artos Kabupaten Magelang, dengan membawakan materi terkait "Pengelolaan Pengaduan Dalam Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik". Kegiatan ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah dan dihadiri oleh admin Lapor Gub dan SP4N-LAPOR! dari berbagai instansi se-Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penyampaian, Siti Farida menekankan pentingnya mengelola pengaduan masyarakat dengan memberikan respon yang cepat dan berprinsip pelayanan dasar. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan mencegah perilaku maladministrasi. Selain itu, Siti Farida juga menyoroti perlunya lebih memperhatikan kualitas pengelolaan pengaduan pada instansi masing-masing. Dengan demikian, diharapkan proses penanganan pengaduan dapat lebih progresif, efektif, dan efisien.

Pengelolaan pengaduan yang baik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik suatu instansi. Dengan adanya kegiatan seperti Bimbingan Teknis ini, diharapkan para admin Lapor Gub dan SP4N-LAPOR! dapat lebih terampil dalam mengelola pengaduan masyarakat secara progresif dan partisipatif. Hal ini juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan transparan.

Kegiatan ini menjadi ajang untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan antara admin Lapor Gub dan SP4N-LAPOR! dari berbagai instansi. Dengan saling berinteraksi dan bertukar informasi, diharapkan akan muncul inovasi-inovasi baru dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Selain itu, sinergi antar instansi juga dapat terjalin lebih baik, sehingga penanganan pengaduan dapat dilakukan secara kolaboratif dan terkoordinasi.

Melalui kegiatan ini, diharapkan adanya peningkatan kesadaran dan komitmen dari para admin Lapor Gub dan SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, terbangun kepercayaan masyarakat dan merasa dihargai oleh pemerintah melalui proses penanganan pengaduan yang lebih progresif dan partisipatif.