

# **PERKUAT PENGELOLAAN PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH, OMBUDSMAN KALSEL GELAR KEGIATAN "COMPLAINT HANDLING COACHING CLINIC"**

**Kamis, 10 Februari 2022 - Ita Wijayanti**

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menggelar kegiatan *Complaint Handling Coaching Clinic* untuk memperkuat pengelolaan pengaduan pemerintah daerah pada Kamis (10/2/2022). Kepala Keasistanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Sopian Hadi menjadi narasumber pelatihan pengelola pengaduan yang digelar di Hotel Galaxy Banjarmasin.

Pelatihan ini merupakan bentuk strategi Ombudsman Kalsel untuk membina petugas pengelola pengaduan agar bisa lebih profesional dalam melayani.

Menurut Sopian Hadi, ide gagasan dari bidang pencegahan maladministrasi ini adalah cara jitu untuk membangun kualitas penyelenggaraan pengelolaan pengaduan bagi masyarakat atau pengguna layanan.

Sopian mengungkapkan selama ini banyak temuan Ombudsman di lapangan menemukan banyak petugas pengelola pengaduan tidak diberikan pelatihan atau diklat yang memadai sehingga sering mendapat komplain dari masyarakat.

Untuk itu menurut Sopian kegiatan yang mengundang seluruh pengelola pengaduan di Disdukcapil Kabupaten/Kota dan Biro Organisasi seKalsel ini menjadi momen penting guna meningkatkan kualitas SDM pengelola pengaduan pemda.

Sopian juga menerangkan materi yang diberikan dari sisi dasar hukum penanganan pengaduan merujuk UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.

Menurut Sopian, kewajiban penyelenggara dalam pelayanan publik, yakni menyediakan sarpras, baik berupa ruang atau loket pengaduan yang dilengkapi dengan formulir dan tanda terima pengaduan yang ditandatangani oleh pelapor dan penerima pengaduan, WA/Telp, email, terintegrasi dengan SP4N LAPOR, dll. Mekanisme aduan harus dipublikasikan dan dilengkapi dengan tata cara pengaduan serta menempatkan petugas yang kompeten, di mana harus dapat menjaga kerahasiaan dan independen.

Selain itu Sopian menambahkan ada dua hal penyebab adanya pengaduan, yakni tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar layanan, memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, bisa berupa pungli di luar tarif resmi, atau penyelesaian melampaui standar jangka waktu yang telah ditetapkan.

Hal senada juga disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalsel Hadi Rahman. Menurutnya dalam hal tindak lanjut laporan, penyelenggara wajib menanggapi dalam jangka waktu 14 hari, minimal informasi mengenai lengkap atau tidak lengkapnya berkas pengaduan, selain itu penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan pelayanan, bahkan bisa mencontoh di Ombudsman bahwa Laporan diselesaikan paling lambat 60 hari kerja (sebagaimana pasal 50 UU 25/2009 tentang pelayanan publik).

Selain itu yang juga penting dilaksanakan adalah dokumentasi laporan. Setiap laporan harus direkap baik dalam buku, berupa tanggal lapor, identitas pelapor, uraian laporan, tindak lanjut, serta status laporan. Dalam hal publikasi yakni jumlah laporan satu tahun penyelenggara wajib mempublikasikan setidaknya jumlah laporan, tindak lanjut, dan status

laporan.

Hadi juga menambahkan manfaat pengelolaan pengaduan, bukan hanya evaluasi bagi penyelenggara tetapi juga indikator untuk menilai kinerja pengawali, sebagai penyusunan program dan penguatan kebijakan, dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Kegiatan *Complaint Handling Coaching Clinic* dihadiri oleh lebih dari 30 peserta yang berasal dari unsur Biro/Bagian Organisasi dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Kota Seksel, menghadirkan tiga narasumber yakni Sopian Hadi, Ita Wijayanti dan M. Firhansyah atau Keasistenaan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. (MF/PC)