MONITORING DAN EVALUASI, OMBUDSMAN DAN PEJABAT FOCAL POINT SEPAKAT TINGKATKAN LAYANAN PENGADUAN

Kamis, 24 November 2022 - Agung Nugraha

Belitung - Monitoring dan Evaluasi Focal Point untuk wilayah Provinsi Babel kembali di lakukan, dalam kegiatan tersebut hadir secara langsung Kepala Keasistenan Utama Pengaduan masyarakat Ombudsman Republik Indonesia, Patnuaji Agus Indrarto, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy, dan para pejabat Focal Point di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Rabu (23/11/2022).

Patnuaji Agus Indrarto sebagai salah satu pemateri menyampaikan bahwa kegiatan monitoring dan Evaluasi ini bukan hanya terkait penyelesaian laporan masyarakat tapi harus dipandang luas kebermanfaatannya, terutama dalam peningkatan pengelolaan pengaduan.

"Kami dari Ombudsman sangat mengapresiasi semangat Bapak/Ibu para pejabat Focal point sekalian yang senantiasa hadir dalam forum ini guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, pertemuan ini bukan hanya terkait penyelesaian laporan namun juga perlu kita lihat secara luas kebermanfaatannya baik dalam pencegahan dan inovasi pelayanan. Peningkatan pengelolaan pengaduan menjadi hal krusial dan perlu kita bahas bersama,"ujarnya.

Menurut Patnuaji, setidaknya ada 8 syarat utama pengelolaan pengaduan yang baik yaitu komitmen yang kuat dari pimpinan instansi. "Mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, landasan hukum pengelola pengaduan yang jelas, monitoring dan Evaluasi rutin oleh pembina, mekanisme reward dan punishment yang konsisten, kompetensi SDM pengelola pengaduan yang baik, sarana pengelola pengaduan yang memadai, partisipasi masyarakat melalui sosialisasi forum konsultasi publik,"kata Patnuaji.

Dalam forum yang sama Kepala Dinas Kominfo Belitung, Muhammad Iqbal menyampaikan pengalaman dalam mengelola dan teknis kerja program inovasi pengelolaan pengaduan yang ada di Kabupaten Belitung yang diberi nama BESADU, program tersebut cukup efektif berjalan dan dirasakan kebermanfaatannya bagi masyarakat Belitung. "Izinkan kami berbagi pengalaman terkait pengelolaan pengaduan di Kabupaten Belitung yang diberi nama BESADU, program ini kami buat agar masyarakat merasa dekat dan mudah dalam menyampaikan pengaduan, berdasarkan data yang ada jumlah pengaduan sejak 2019 sampai sekarang berjumlah ratusan pengaduan, semua pengaduan yang masuk akan diteruskan ke OPD terkait dan di pantau terus tindaklanjutnya sehingga setiap pengaduan yang masuk pasti ditindaklanjuti, namun tentu program ini masih perlu masukan dan peningkatan terus menerus agar semakin baik," kata Iqbal.

Selanjutnya, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan terimakasih atas terselenggara nya kegiatan ini khususnya kepada tuan rumah yaitu Pemerintah Kabupaten Belitung yang sangat luar biasa. Ombudsman Babel selalu siap bekerjasama dalam peningkatan pelayanan publik agar semakin prima.

"Saya ucapkan banyak terimakasih kepada Pemda Belitung khususnya kepada pejabat focal point Bapak Arpani selaku Inspektur Daerah Kabupaten Belitung, kegiatan baik ini diharapkan terus berkelanjutan guna menjalin komunikasi dan sinergitas antar lembaga di wilayah Kepulauan Bangka Belitung. Ombudsman RI Perwakilan Babel selalu terbuka untuk koordinasi dan kerjasama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sekarang bukan saatnya berkompetisi tapi mari berkolaborasi untuk kebaikan " Tutup Yozar.