OMBUDSMAN BABEL NARASUMBER BIMTEK PENGELOLAAN PENGADUAN DI PEMKAB BANGKA

Jum'at, 07 Juni 2024 - kepbabel

BABELPOS.ID, PANGKALPINANG - Ombudsman Babel menjadi narasumber dalam kegiatan pelatihan bimbingan teknis pengelolaan pengaduan pada lingkungan Pemkab Bangka yang diikuti oleh lima Organisasi Perangkat Daerah dan dua Puskesmas. Tujuan pelatihan bimtek agar penyelenggara pelayanan dapat melaksanakan pengelolaan pengaduan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan memahami teknik pengelolaan pengaduan. Kegiatan ini dilaksanakan di ruang rapat Inspektorat Kabupaten Bangka, Kamis (06/06/2024).

Pelatihan bimbingan teknis pengelolaan pengaduan yang difasilitiasi Inspektorat merupakan salah satu bagian untuk meningkatkan kompetensi bagi penyelenggara pelayanan dasar, seperti bidang perizinan, pendidikan, administrasi kependudukan, sosial, dan kesehatan.

Dalam sambutannya, Inspektur Kabupaten Bangka, Darius menyampaikan kegiatan pelatihan bimtek bertujuan agar penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada aspek pengelolaan pengaduan bagi masyarakat.

"Penanganan pengaduan mesti dapat dilaksanakan secara baik, cepat, dan masyarakat puas atas pengaduan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan. Diharapkan kehadiran Ombudsman dapat mendorong Pemkab Bangka agar penyelenggaraan pelayanan publik lebih baik melalui penguatan pengelolaan pengaduan," ungkap Darius.

Ia menekankan pelatihan bimtek pengelolaan pengaduan agar para peserta dapat mengimplementasikan dengan baik, sekaligus memberikan contoh yang baik bagi instansi penyelenggara pelayanan lainnya,

Kepala Perwakilan Ombudsman, Shulby Yozar Ariadhy mengapresiasi Pemkab Bangka atas komitmen bersama untuk memberikan kontribusi yang baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. "Ombudsman memiliki prinsip penyelesaian pengaduan melalui pendekatan pengaruh, semangat yang perlu dibingkai adalah upaya penyelesaian pengaduan secara internal sehingga peran pengelolaan pengaduan dianggap penting karena masuk dalam agenda reformasi birokrasi", ujar Yozar.

Dalam pelatihan bimtek pengelolaan pengaduan, Ombudsman Babel menyampaikan beberapa materi meliputi pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan, penerimaan dan penyelesaian pengaduan, dan monitoring pengaduan.

"Pengelolaan pengaduan telah menjadi amanat UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan merupakan bagian dari road map reformasi birokrasi agar pemerintah daerah dapat melakukan penguatan pengelolaan pengaduan. Perlu dipahami berdasarkan Pasal 18 UU 25/2009 dari 7 dari 9 hak masyarakat mengisyaratkan pengawasan/pengaduan/advokasi terhadap pelayanan publik. Jadi tidak ada istilah lagi penyelenggara pelayanan publik bersikap kontraproduktif terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat," ujar Yozar.

Selain itu, Ombudsman dalam menyampaikan materi pelatihan untuk dapat melakukan berbagai tips dan trik menghadapi

pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini begitu penting, ada aspek-aspek secara personal dan kelembagaan dibutuhkan orang yang berkompeten menjadi pengelola pengaduan. Sebagaimana amanat Perpres 76 Tahun 2013, pengelolaan pengaduan harus diisi dengan orang yang berkompeten pada bidangnya.

Yozar menambahkan perhatian Ombudsman terhadap pengelola pengaduan pada lingkungan pemerintah menjadi perhatian serius, tidak sekedar karena adanya proses penilaian dalam rangka pencegahan maladministrasi saja, tetapi juga ini merupakan bagian dari tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik lagi.

"Melalui pelatihan bimtek ini, kami harap Pemkab Bangka agar dapat terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan. Pengaduan merupakan salah satu katalisator menuju pelayanan publik yang lebih baik. Kami yakin adanya komitmen yang kuat, kami harap pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan cepat, mudah, dan tanggap," tutup Yozar.(*)