OMBUDSMAN NTT BAHAS PRAKTIK PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM RAKOR SP4N LAPOR DI WAINGAPU

Rabu, 25 Oktober 2023 - Veronica Rofiana Edon

WAINGAPU, suluhdesa.com | Asisten Ombudsman NTT , Viktor Wiliam Benu, berperan sebagai narasumber dalam Rapat Koordinasi SP4N Lapor yang diadakan di Kabupaten Sumba Timur.

Acara ini diadakan pada Selasa, 17-Rabu, 18 Oktober 2023 dan merupakan undangan dari USAID ERAT.

Rapat koordinasi tersebut dihadiri oleh seluruh dinas, badan, dan unit lingkup Kabupaten Sumba Timur, menciptakan kesempatan berharga untuk mendiskusikan isu-isu pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Viktor Wiliam Benu membagikan praktik terbaik terkait pengelolaan pengaduan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT.

Terutama, ia menyoroti upaya untuk mendekatkan akses pengaduan kepada seluruh masyarakat NTT yang ingin melapor.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dianggap penting karena:

1. **Hak Masyarakat untuk Pelayanan Berkualitas:** Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tanpa diskriminasi, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. **Evaluasi dan Perbaikan:** Pengaduan masyarakat memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk mendukung pengelolaan pengaduan, Kementerian PAN RB menciptakan Sistem Pengelolaan Pengaduan P

Aplikasi ini adalah wadah pengaduan nasional yang menampung pengaduan masyarakat, aspirasi, dan permintaan informasi.

Ini sesuai dengan Undang-undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden No. 76/2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Masyarakat diharapkan untuk aktif menyampaikan laporan melalui kanal-kanal yang tersedia, dan administrator SP4N Lapor di tingkat kabupaten akan merespons laporan tersebut dengan mengirimkannya ke instansi terlapor untuk tindak lanjut sesuai harapan pelapor.

"Terima kasih kepada USAID ERAT dan Pemda Sumba Timur yang telah memberikan kesempatan berdiskusi dalam forum ini," ucap Viktor. ***