OMBUDSMAN RIAU BENTUK FOCAL POINT, STRATEGI PERCEPATAN PENYELESAIAN DAN TINDAK LANJUT LAPORAN MASYARAKAT

Rabu, 11 Oktober 2023 - Enda Yuliana

BERTUAHPOS.COM, PEKANBARU - Ombudsman RI Perwakilan Riau mengumpulkan seluruh inspektorat yang ada di Provinsi Riau dalam agenda Workshop Pembentukan Narahubung atau Focal Point di Hotel Jatra Kota Pekanbaru, Selasa 10 Oktober 2023.

Ini merupakan salah satu upaya dari Ombudsman Riau agar setiap pemerintah daerah yang ada di Riau bisa lebih meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau, Bambang Pratama menuturkan agenda ini bertujuan untuk menyamakan persepsi antar lembaga tentang pengaduan pelayanan publik dan mendorong komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan pengadaan masyarakat.

"Ini harus ada percepatan penyelesaian laporan pengaduan dengan instansi yang dilaporkan melalui Ombudsman RI Perwakilan Riau," kata Bambang.

Selain itu kegiatan ini juga bertujuan untuk memperoleh perkembangan laporan secara berkala atas penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.

Diharapkan dengan komitmen bersama ini dapat meningkatkan responsivitas pengelolaan pengaduan agar dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

Peningkatan responsivitas tersebut juga diharapkan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan pengaduan yang ada di masing-masing unit layanan.

"Harapannya adalah kepercayaan masyarakat itu pulih dan tidak langsung mengetik atau mengadukan di media sosial dan ke media, jika itu terjadi berarti ada ketidakpercayaan masyarakat kepada pelayan publik," tuturnya.

Dan jika masyarakat mengetik keluh kesahnya ke media sosial dan juga mengadukan ke media sehingga menjadi pemberitaan, pelayan publik harus mengevaluasi diri dan jangan justru merasa tidak senang dengan masyarakat.

"Harus evaluasi diri apa yang salah dari kita, termasuk juga Ombudsman," sebutnya.

Dalam rangka kolaborasi dan sinergitas yang optimal antara Ombudsman RI dan penyelenggara pelayanan publik dalam percepatan penyelesaian laporan atau aduan masyarakat, masing-masing penyelenggara diharapkan untuk menunjuk satu perwakilan unit layanan untuk menjadi narahubung.

Adapun narahubung yang ditunjuk merupakan pelaksanaan yang melakukan pengelolaan pengaduan publik dalam hal ini

ketua atau koordinator pengelolaa pengaduan.

Selain itu juga dalam kegiatan ini ada penandatanganan komitmen bersama sebagai bentuk janji pelaksanaan pembentukan dan pengembangan jaringan pengawasan, maka pada kegiatan pengembangan Focal Point' ini akan dilakukan penandatanganan komitmen bersama oleh setiap instansi penyelenggara yang ditandangani oleh kepala unit kerja masing-masing.

"Kami melakukan MOU hari ini dengan OJK di kantor Ombudsman RI Jakarta, sebelumnya sudah melakukan MOU dengan Kementerian Lembaga lainnya seperti Polri, Kementerian Agraria ATR/BPN, Kemenag, Kemenkumham dan lainnya. Untuk Riau, Ombudsman sudah melakukan MOU bulan Mei tahun lalu dengan Gubernur Riau," terangnya.

"Bulan Februari tahun ini dilanjutkan MOU dengan Walikota Dumai, PJ. Walikota Pekanbaru, Bupati Siak, Bupati Bengkalis, Bupati Kampar, Bupati Rohul dan Wakil Bupati Rohil. Dan bulan November rencana akan dilakukan MOU dengan Pemda Kuansing, Pemda Inhu, Pemda Inhil, Pemda Pelalawan dan Pemda Kep. Meranti. Dengan penandatanganan MOU dengan seluruh Pemda diharapkan bisa meningkatkan koordinasi, sinergisitas dan penfampingan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau," tutupnya.