OMBUDSMAN SUMBAR GELAR BIMTEK PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 07 Desember 2022 - Marisya Fadhila

Padang, InfoPublik - Ombudsman Sumatera Barat (Sumbar) bekerja sama dengan Universitas Negeri Padang (UNP) menggelar bimbingan teknis (bimtek) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Bimtek mengusung tema "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Perguruan Tinggi Melalui Pengelolaan Pengaduan, Selasa (6/12/2022) bertempat di Ruang Sidang Rektor Lantai 4, Gedung Rektorat, Kampus Air Tawar UNP.

Bimtek ini diikuti beberapa utusan perguruan tinggi di Sumatera Barat di antaranya, Universitas Andalas, Universitas PGRI Sumatra Barat, Universitas Bung Hatta, Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat dan Politeknik Aisyiyah Sumatra Barat, dan Universitas Negeri Padang sebagai tuan rumah.

Kepala Perwakilan Ombusman Sumatra Barat Yefri mengatakan, pengelolaan pengaduan itu bukanlah pekerjaan tambahan, melainkan ruh dari pelayanan publik itu sendiri. "Tidak ada layanan publik yang berkualitas tanpa pengaduan," tegasnya.

Yefri juga mengumpulkan laporan-laporan yang sering masuk ke kanal pengaduan para peserta bimtek melalui metoda propartif.

Metode ini mengedepankan, pendekatan ilmiah bersumber pada segitiga emas pelayanan publik, bertumpu pada nilai-nilai keadilan serta bertujuan membangun kualitas pelayanan publik, performa komunikasi dan hubungan yang menyenangkan antara pengguna layanan dan pemberi layanan.

Di tempat yang sama, Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Sumatra Barat Rahadian Novert, sebagai salah satu narasumber pada bimtek ini mengatakan, tujuan dari bimtek ini untuk melihat existing pengelolaan pengaduan dari masing-masing kampus yang terpusat.

"Juga meningkatkan kemampuan masing-masing kampus dalam mengelola pengaduan masyarakat dan dapat diakses oleh masyarakat luas, sehingga semua pengaduan yang masuk dapat terkelola dengan baik," ujarnya. (MC Padang/ April/toeb)