PEJABAT FOCAL POINT BABEL SEPAKAT KOLABORASI DALAM OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 14 Juni 2023 - Agung Nugraha

Siaran Pers

0028/HM.01/VI/2023

Rabu, 11 Juni 2023

Pangkalpinang-Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menggelar kegiatan pertemuan berkala bagi seluruh Pejabat Focal Point se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada Kamis, 8 Juni 2023 bertempat di Swiss-belhotel Pangkalpinang.

Kegiatan yang dihadiri oleh Patnuaji Agus Indrarto selaku Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia disambut antusias oleh seluruh Pejabat Focal Point se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mulai dari Pejabat Pengelola Pengaduan di Instansi Vertikal, BUMN dan para Inspektur Daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy menerangkan bahwa kegiatan pertemuan berkala tersebut dilakukan sebagai bentuk tindaklanjut pengembangan jejaring focal point yang telah terbentuk sejak tahun 2020. Diharapkan komunikasi yang selama ini telah terjalin dengan baik dapat memberikan dampak positif dalam percepatan pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

"Kami bersyukur antusias para pejabat focal point sangat baik dalam kegiatan ini. Hal ini menunjukkan bahwa pejabat focal point se Bangka Belitung memiliki visi yang sama untuk pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu kita patut berbangga bahwa saat ini pola komunikasi dan kerjasama antara Ombudsman dengan pejabat focal point sudah terjalin dengan sangat baik. Semoga focal point di Bangka Belitung ini bisa menjadi percontohan focal point di Indonesia," ujar Yozar.

Dalam kegiatan pertemuan berkala focal point tersebut dibahas isu-isu strategis dalam rangka optimalisasi pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Seluruh peserta akan memberikan gambaran tentang kondisi pengelolaan pengaduan di masing-masing instansi dan mendiskusikan strategi terbaik dalam penanganan pengaduan.

"Dalam kegiatan ini kami saling belajar dan tukar informasi tentang strategi terbaik dalam penanganan pengaduan masyarakat. Masing-masing instansi sudah menyediakan kanal pengaduan yang baik, tinggal selanjutnya mengelola pengaduan tersebut dengan efektif dan efisien," tambah Yozar.

Selanjutnya diakhir acara pertemuan, seluruh pejabat focal point berkomitmen untuk saling bersinergi dan berkolaborasi guna optimalisasi pengelolaan pengaduan antar masing-masing instansi. Diharapkan kolaborasi tersebut dapat membantu dalam percepatan penyelesaian pengaduan.

"Kami di Ombudsman Babel, merasa berkewajiban untuk mendorong setiap instansi dapat mengelola pengaduan dengan baik. Tidak hanya sekedar menyediakan kanal aduan, tapi setiap instansi wajib juga menyediakan instrumen yang baik dalam proses penanganan pengaduan mulai dari prosedur pengelolaan pengaduan, kompetensi pejabat pengelola pengaduan dan lain sebagainya. Untuk tahun ini pun kami siap berkolaborasi dengan seluruh pejabat focal point, jika dipandang perlu adanya pendampingan pengelolaan pengaduan, kami siap untuk berbagi pengalaman strategi dan cara penyelesaian pengaduan yang ada pada Ombudsman," tutup Yozar.

Narahubung:

M. Tegi Galla Putra (0819 2830 3399)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung