

OMBUDSMAN JATENG DAN KEMENPANRB SINERGIKAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Senin, 19 Juli 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Semarang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah menyelenggarakan Diseminasi Pencegahan Maladministrasi Dalam Pengelolaan Pengaduan kepada Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah pada Senin (19/7/2021).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida dalam membuka kegiatan tersebut menegaskan pentingnya respon cepat, tepat dan akurat dalam keasaan PPKM Darurat agar masyarakat mendapatkan solusi dan tanggapan atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi penyelenggara.

Dalam kegiatan secara virtual yang diikuti kurang lebih 160 peserta yang terdiri dari Inspektur se-Jawa Tengah, Kepala Diskominfo se-Jawa Tengah, Admin SP4N Lapor! se-Jawa Tengah, dan Bagian Organisasi se-Jawa Tengah tersebut diisi sebagai narasumber, diantaranya Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA selaku Deputy Bidang Pelayanan Publik Kemenpan RB.

Dalam materi yang disampaikan oleh Prof. Diah menegaskan bahwa pada prinsipnya SP4N dibentuk untuk mendorong "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang", kutip Farida.

Dalam kesempatan tersebut disampaikan juga bahwa berdasarkan data dari Deputy Bidang Pelayanan Publik Kemenpan RB, Kabupaten/Kota penerima aduan terbanyak adalah Kota Semarang, Kota Surakarta, Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak dan Provinsi Jawa Tengah. "Lapor! Rata-rata menerima 18 aduan perhari dan substansi yang paling banyak dilaporkan adalah Infrastruktur, Covid-19, ketenagakerjaan, ketertiban umum, dan kesejahteraan," lanjutnya.

"Poin penting pengelola pengaduan pelayanan publik dalam keadaan pandemi saat ini dengan respon yang cepat, tepat, akurat dalam penyelesaian pengaduan yang diterima. Setiap Instansi penyelenggara pelayanan publik dengan adanya PPKM Darurat diharapkan tidak kaku, agar pelayanan publik yang diberikan lebih cepat, inovatif dan berorientasi pada hasil. Selain itu pentingnya partisipasi aktif seluruh elemen masyarakat untuk mendukung hal tersebut melalui pengaduan," tutup Farida.