

OMBUDSMAN GELAR WORKSHOP PERAN STRATEGIS FOCAL POINT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 03 Desember 2020 - Nurul Istiamuji

Jakarta - Ombudsman RI menggelar *Workshop* Peran Strategis *Focal Point* dalam Pengawasan Layanan Publik di Instansi Penyelenggara pada Kamis (3/12/2020) secara virtual. Tujuan penyelenggaraan workshop adalah sebagai sarana pertukaran pengalaman di antara instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat, koordinasi dalam rangka akselerasi tindak lanjut penyelesaian laporan yang disampaikan melalui Ombudsman, sebagai media koordinasi monitoring pelaksanaan rekomendasi dan saran perbaikan dari Ombudsman RI, serta mendorong komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk secara aktif melakukan pengawasan pelayanan publik.

Ketua Ombudsman RI Prof. Amzulian Rifai dalam sambutannya menyatakan bahwa pelayanan publik merefleksikan banyak hal. "Salah satu indikator *Good Governance* adalah kualitas pelayanan publik, yang dicerminkan dengan *complaint handling*. *Complaint Handling* misalnya bicara fasilitas dalam menerima laporan. Bagaimana masyarakat dapat menyalurkan keluhannya kepada penyelenggara layanan," ujarnya.

Prof. Amzulian kemudian mengatakan bahwa banyak yang berubah setelah pandemi Covid-19. Banyak pelapor yang menyampaikan laporan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman. Setelah pandemi maka diperlukan kesiapan untuk menerima laporan secara virtual. "Perlu ada koordinasi antara pengawas internal dan eksternal seperti Ombudsman," tegasnya.

Sementara itu Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih menyampaikan bahwa di masa pandemi yang mengadakan pertemuan-pertemuan virtual, fungsi *focal point* sangat membantu merespon secara cepat laporan masyarakat. "Dalam acara ini dapat kita lakukan refleksi bersama, bagaimana proses koordinasi dikembangkan, berbagi pengalaman menangani laporan masyarakat," urai Alamsyah.

Turut hadir dalam workshop ini Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari, Kepala Bawas Mahkamah Agung Dwiarso Budi Santiarto, Karorenmin Itwasum Polri Brigjen Pol I Ketut Suwardana, Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan Djoko Sasono, Sekretaris Direktorat Jenderal Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan Setyowantini, Direktur pembinaan dan Pengusahaan Mineral Kementerian ESDM Yunus Saefulhak, Kepala Departemen Perlindungan Konsumen Agus Fajri Zam, Sekretaris Direktur Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial Nurul Farijati serta Asisten Utama dan Asisten Madya Ombudsman RI. (NI)