OMBUDSMAN LAMPUNG GELAR WORKSHOP FOCAL POINT, OPTIMALKAN PERAN INSPEKTORAT DALAM PELAYAN PUBLIK

Rabu, 02 Juni 2021 - Risqa Tri

TRIBUNLAMPUNG.CO.ID, BANDARLAMPUNG - Ombudsman RI Perwakilan Lampung menggelar Workshop Focal Point di Hotel Novotel Bandar Lampung, Rabu (2/6/2021).

Wokshop ini bertujuan untuk mengoptimalisasikan peran pejabat penghubung (focal point) dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan penyelesaian laporan masyarakat.

Anggota Ombudsman RI Dadan S Suharmawijaya mengatakan, pihaknya berharap agar tim pengawas internal dan pengelola pengaduan internal di instansi daerah dapat melakukan inovasi atas adanya pengaduan dari masyarakat.

"Pengaduan masyarakat jangan dijadikan sebagai sebuah kekurangan dan ketakutan oleh instansi, namun sebagai upaya memperbaiki kekurangan standar pelayanan, serta upaya pemerintah untuk memenuhi aspirasi dan ekspektasi masyarakat untuk pelayanan berkualitas," kata Dadan.

Dadan juga memberikan penguatan kelembagaan terkait peran Ombudsman di tengah masyarakat dan pemerintah, serta tren pengaduan masyarakat dan pelayanan publik saat ini.

"Harapan melalui pengelolaan pengaduan yang baik, masyarakat bisa merasakan pelayanan yang optimal sesuai perkembangan jaman," ujar dia.

"Sehingga pemerintah juga terus mengembangkan sistem pelayanan yang semakin baik dari tahun ke tahun, bagaimana pemerintah bisa mengetahui perkembangan tersebut? Salah satunya dari adanya pengaduan masyarakat," imbuh Dadan.

Selain kegiatan workshop, turut dilakukan penandatanganan komitmen oleh seluruh inspektorat se-Provinsi Lampung dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Sebagaimana amanah UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres 76/2013 seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola pengaduan.

"Kami ingin mengoptimalisasikan peran inspektorat selaku Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) dengan terlibat aktif juga melakukan pengawasan pelayanan publik", kata dia.

Melalui workshop dan penandatanganan komitmen ini diharapkan menjadi stimulus untuk pengawas internal (Inspektorat) dan pengawas eksternal (Ombudsman RI) bersinergi menjadikan pelayanan publik di seluruh Provinsi Lampung menjadi

berkualitas.

"Salah satu indikatornya yaitu pengaduan pelayanan publik oleh pengguna layanan dikelola dengan cepat, transparan dan akuntabel serta tuntas," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf.

(Tribunlampung.co.id / Sulis Setia M)