

PENGADUAN LAYANAN SEBAGAI BENTUK PARTISIPASI MASYARAKAT

Jum'at, 15 Oktober 2021 - Ditiro Alam Ben

Balikpapan - Setiap pengaduan harus ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan untuk perbaikan kualitas layanan. "Pengaduan merupakan salah satu partisipasi masyarakat, semakin banyak pengaduan belum tentu layanan publiknya itu buruk tetapi malah menunjukkan partisipasi publik yang tinggi," ujar Kusharyanto saat menjadi narasumber dalam kegiatan konsultasi publik dengan tema "Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Tepat, Pasti, dan Transparan di DPMPTSP Kota Balikpapan" yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Balikpapan di Hotel Novotel pada Kamis (14/10/2021).

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Balikpapan agar kualitas pelayanan semakin meningkat dengan berorientasi kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan.

Kusharyanto menyampaikan materi paparan tentang upaya peningkatan pelayanan publik melalui standar pelayanan publik. Sesuai yang ada di dalam Undang-undang Pelayanan Publik disebutkan bahwa setiap penyelenggara layanan itu harus memiliki dua hal yaitu Standar Pelayanan Publik dan pengelolaan aduan. Setiap pelayanan publik harus menyampaikan informasi mengenai pelayanan produk layanan, tarif layanan, jangka waktu layanan, persyaratan layanan, mekanisme dan sarana pengaduan secara jelas.

Selain Kusharyanto turut menjadi narasumber adalah Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur Puguh Harjanto dan Kepala Bidang PLIK Adamin Siregar.

Sementara itu Puguh Harjanto menjelaskan bahwa PTSP terus melakukan inovasi untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, menanggapi keluhan masyarakat dengan harapan dapat memberikan kemudahan akses, keringanan biaya dan penyampaian informasi. Salah satu jenis inovasi PTSP adalah dengan pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi.

"Harapannya seluruh inovasi yang sudah dihasilkan oleh PTSP dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung," ujar Puguh.