

BABE : JANGAN ABAIKAN PENGADUAN MASYARAKAT™

Rabu, 28 November 2018 - Khairul Natanagara

Bima, jerat.co.id - Drs H Dahlan M. Noer secara khusus meminta kepada para pejabat dan staf yang terkait pengelolaan pengaduan untuk memperhatikan secara seksama dan tidak mengabaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kinerja pemerintah daerah.

Hal tersebut disampaikan Dahlan saat membuka Workshop dan Pelatihan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tingkat Kabupaten Bima yang merupakan kerjasama Uni Eropa, Kementerian PAN & RB, Ombudsman RI, Perkumpulan SOLUD dan YAPPIKA Selasa (27/11) di Aula Hotel Mutmainah Kota Bima.

Akrab disapa Babe ini menegaskan, Di hadapan 60 peserta yang terdiri dari Sekretaris dan Kasubag Program dan Pelaporan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan organisasi masyarakat sipil (CSO) "Pengelolaan pelayanan publik lebih penting dari kepentingan pribadi. Karena itu, pejabat pengelola pengaduan harus bekerja keras dan fokus melakukan pengelolaan pengaduan karena kerjasama yang baik antar sesama ASN diyakini akan mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja pemerintah daerah". Pengaduan masyarakat harus dijawab dan menjadi perhatian OPD terkait". Terang Babe.

Sebelumnya, Rokhmat Munawir, Koordinator Policy Advocacy Campaign Officer Program Uni Eropa dalam mengantarnya mengatakan bahwa Workshop ini penting untuk meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan publik yang lebih baik.

"Kalau dalam satu daerah sudah mempunyai saluran pengaduan, maka harus terkoneksi ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan RB agar pengelolaan pengaduan terpantau dengan mudah dan bisa diakses dari manapun'. terangya.

Lanjut Rokhmat, "bagi pemerintah daerah, data dan laporan yang masuk bisa menjadi acuan perencanaan dan penganggaran daerah". Tandasnya.

Pada sesi pembahasan materi, Yudi Darnadi, Asisten Ombudsman RI Perwakilan NTB bidang Pencegahan yang memaparkan Tema: "Ombudsman dan Pengelolaan Pelayanan Publik" mengatakan, pengelolaan pengaduan itu penting karena muara dari reformasi birokrasi itu reformasi pelayanan publik disamping sebagai sarana perbaikan pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Aspek lainnya bahwa pengelolaan pengaduan itu penting sebagai dasar pengambilan kebijakan atau keputusan dan menjadi legitimasi politik dari masyarakat yang saat ini cenderung mengalami peningkatan serta terganggunya sistem pelayanan publik yang transparan akuntabel dan partisipatif". Jelas Yudi.

[kom]