

OMBUDSMAN BABEL BERI MASUKAN PENGELOLAAN PENGADUAN PADA FORUM KONSULTASI PUBLIK BPMP PROVINSI BABEL

Selasa, 27 Februari 2024 - kepbabel

Pangkalpinang - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy memberikan masukan terkait dengan pengelolaan pengaduan pada acara Forum Konsultasi Publik Balai Penjamin Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Babel yang diselenggarakan secara daring, Senin (27/2/2024).

Tujuan acara ini mendapatkan masukan dari para ahli/pakar dan pengguna layanan sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan prima di lingkungan BPMP Provinsi Babel. Salah satu produk layanan yang baru dimunculkan oleh BPMP Provinsi Babel adalah standar pelayanan pengelolaan pengaduan.

"Ombudsman memberikan masukan pengelolaan pengaduan agar diatur secara rinci dan jelas persyaratan administrasi dan teknis terkait pengelolaan pengaduan. Berdasarkan Perpres 76 Tahun 2013, bahwa dalam pengaduan masyarakat dapat diberikan kuasa kepada pihak lain. Kami belum mengidentifikasi teknis persyaratan tersebut yang diatur. Disamping itu, secara prosedural, biaya, waktu dan produk layanan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku," ungkap Yozar.

Yozar menambahkan pengelolaan pengaduan juga mesti dapat diumumkan mekanisme kanal aduan dan alur mekanisme pengaduan sehingga masyarakat dapat mengetahui layanan tersebut. Selain itu, ia menambahkan agar pengelola pengaduan BPMP Provinsi Babel dapat dibuatkan SK Pengelola Pengaduan yang terdiri dari nama petugas, nama jabatan, dan uraian tugas.

"Ombudsman Babel mengapresiasi BPMP Provinsi Babel yang telah melakukan review standar pelayanan publik, khususnya pengelola pengaduan. Semoga masyarakat dapat merasakan dampak pelayanan yang prima," tutup Yozar.