

OMBUDSMAN JATENG DAN KEMENPAN RB SINERGIKAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Senin, 19 Juli 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

SEMARANG (SUARABARU. ID) - Perwakilan Ombudsman [RI](#) Provinsi [Jawa](#) Tengah menyelenggarakan Diseminasi Pencegahan Maladministrasi dalam Pengelolaan Pengaduan kepada kabupaten/kota se-[Jawa](#) Tengah, Senin (19/7/2021).

Kepala Ombudsman Provinsi [Jawa](#) Tengah, Siti Farida saat membuka kegiatan menegaskan pentingnya respon cepat, tepat dan akurat dalam keadaan [PPKM](#) Darurat ini, agar masyarakat mendapatkan solusi dan tanggapan atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi penyelenggara.

Kegiatan yang berlangsung secara virtual tersebut diikuti kurang lebih 160 peserta yang terdiri dari Inspektur se [Jawa](#) Tengah, Kepala Diskominfo se [Jawa](#) Tengah, admin SP4N Lapor! se [Jawa](#) Tengah, dan bagian organisasi se [Jawa](#) Tengah.

Hadir sebagai narasumber Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA selaku Deputy Bidang Pelayanan Publik Kemenpan RB.

Dalam kesempatan itu, Prof. Diah menegaskan bahwa pada prinsipnya SP4N dibentuk untuk mendorong 'no wrong door policy' yang menjamin hak masyarakat, agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Menurut Prof Diah, kabupaten/kota penerima aduan terbanyak adalah Kota Semarang, Kota Surakarta, Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak dan Provinsi [Jawa](#) Tengah.

"Rata-rata menerima 18 aduan perhari, dan substansi yang paling banyak dilaporkan adalah terkait infrastruktur, Covid-19, ketenagakerjaan, ketertiban umum, dan kesejahteraan," ungkapnya.

Sementara itu Siti Farida juga menyampaikan terkait [poin](#) penting pengelola pengaduan pelayanan publik dalam keadaan pandemi dengan respon yang cepat, tepat, akurat dalam penyelesaian pengaduan yang diterima.

Dengan [PPKM](#) Darurat ini, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik, diharapkan tidak kaku. Pelayanan publik yang diberikan agar lebih cepat, inovatif dan berorientasi pada hasil.

Selain itu pentingnya partisipasi aktif seluruh elemen masyarakat juga dibutuhkan untuk mendukung hal tersebut melalui pengaduan.