

OMBUDSMAN KALSEL BERI BIMBINGAN PENGELOLAAN PENGADUAN KEPADA ASN DI PEMKAB HULU SUNGAI SELATAN

Senin, 12 Februari 2024 - Lilik Suryani

Kandangan - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menghadiri kegiatan pengukuhan Anggota Unit Pemantau Pelayanan Publik (UP3) Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2024 - 2025 dan penandatanganan Komitmen Anti Korupsi Seluruh Pejabat dan Pimpinan OPD serta unit kerja di lingkup Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS), Senin (12/02/2024) bertempat di Pendopo Pemkab HSS.

Setelah acara pengukuhan anggota UP3 dan penandatanganan komitmen anti korupsi, acara kemudian dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan, kepada anggota UP3, petugas pengelola pengaduan, dan petugas *front office* di lingkup Pemkab HSS.

Kegiatan sosialisasi dimulai dengan paparan materi oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya, perihal pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, pengertian dan bentuk - bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik. "Kami berharap UP3 dapat melakukan pemantauan dan pengawasan serta berkolaborasi bersama Ombudsman RI Kalimantan Selatan, untuk mendorong instansi memenuhi komponen standar pelayanan publik," harapnya.

Paparan materi kedua disampaikan oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Maulana Achmadi, tentang pengantar pengelola pengaduan. "Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu komponen standar pelayanan yang wajib dipenuhi oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Setidaknya ada tiga hal yang harus dipenuhi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, mulai dari pemenuhan sarana pengaduan, membuat prosedur pengaduan, dan menunjuk petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan," jelasnya.

Di akhir kegiatan, peserta juga diminta untuk melakukan *role play* dalam menerima pengaduan dari masyarakat, kemudian dilakukan penilaian terhadap *role play* yang telah dilakukan. "Menerima pengaduan selain mengacu kepada prosedur, juga diperlukan skill dalam mengungkap tujuan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan mampu menghadirkan solusi yang tepat, serta dapat diterima masyarakat", pungkasnya.

Dalam sambutannya Hermansyah Pj Bupati HSS berharap agar anggota UP3 yang sudah dikukuhkan dapat bekerja dengan maksimal, berkoordinasi dengan OPD, serta unit kerja untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik. Selain itu Hermansyah juga menyampaikan harapannya kepada Ombudsman RI Kalimantan Selatan, agar Pemkab HSS dapat berkolaborasi dengan Ombudsman RI Kalimantan Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik. "Semoga ke depan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat masuk 10 besar nasional, dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Ombudsman RI," ungkapnya.