

OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN PENDAMPINGAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUP PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU

Jum'at, 19 April 2024 - kalsel

Kotabaru-Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dan Pemerintah Kabupaten Kotabaru bekerjasama untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan instansi lingkup Pemerintah Kabupaten Kotabaru, melalui kegiatan Ombudsman on the spot dan Pendampingan Pengelolaan Pengaduan (*Coaching Clinic of Handling Complaint*) Kamis (18/04/2024), bertempat di Aula Kantor Bupati Kotabaru, Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kotabaru, Desa Sebelimbing, Kecamatan Pulau Laut Utara.

Peserta kegiatan merupakan perwakilan dari pengelola pengaduan di seluruh OPD, Pemerintah Kecamatan, RSUD Pangeran Jaya Sumitra, RSUD Sengayam, PDAM Kotabaru dan beberapa Puskesmas di Kabupaten Kotabaru.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Maulana Achmadi, menyampaikan terima kasih atas terselenggaranya kegiatan Ombudsman On The Spot dan Pendampingan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotabaru. "Kegiatan ini merupakan bentuk kerja sama Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan dan Pemerintah Daerah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, dan sejalan dengan fungsi Ombudsman RI yang diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI," jelasnya

Selain itu, Maulana juga berharap dengan kegiatan Pendampingan Pengelolaan Pengaduan ini, setiap OPD bisa melakukan Pengelolaan Pengaduan dengan baik sesuai Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan turunan terkait. Mengingat salah satu dimensi penilaian yang Ombudsman RI lakukan setiap tahun kepada Pemerintah Daerah adalah dimensi pengelolaan pengaduan. "Dimana masih banyak instansi yang belum melaksanakan pengelolaan pengaduan dengan baik, sehingga berpengaruh pada hasil akhir penilaian kepatuhan pelayanan publik pemerintah daerah" jelasnya

Dalam sambutan pembukaan kegiatan, Sekretaris Daerah Kabupaten Kotabaru Said Ahmad, menyampaikan agar peserta kegiatan dapat mengikuti kegiatan dengan baik dan dapat mengimplementasikan untuk peningkatan pelayanan. "Karena berdasarkan penilaian Ombudsman RI, Kabupaten Kotabaru masih dalam Zona Kuning (Kepatuhan Sedang) Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik," ungkapnya.

Said Ahmad juga berpesan agar jangan lamban dalam memberikan data dan dokumen yang dimintakan instansi terkait penilaian kinerja pemerintah dan berharap setiap aduan/laporan yang disampaikan oleh masyarakat agar direspon dengan baik. "Jangan sampai aduan masyarakat yang masuk tidak direspon dan ditindaklanjuti, karena akan mempengaruhi terhadap penilaian kinerja Pemerintah Kabupaten Kotabaru," jelasnya.

Di Akhir kegiatan, peserta diminta untuk bermain peran mempraktikan cara menerima masyarakat yang menyampaikan aduan/laporan secara langsung, berdasarkan skill yang sudah disampaikan oleh narasumber.