

Rakor Pelayanan Pengaduan, Kepala Diskominfo: Luruskan Pemahaman Masyarakat

Agus Mulya - CILACAP.INDONESIASATU.ID

Dec 2, 2021 - 20:30



Rakor Pelayanan Masyarakat di Wilayah Kabupaten Cilacap pada hari Kamis (2/12/2021)

Cilacap – Masih dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan di Kabupaten Cilacap, hari ini Kamis (2/12/2021) para pejabat dan admin pelayanan pengaduan di 24 kecamatan di Kabupaten Cilacap kembali menggelar Rapat

Koordinasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Bertempat di Ruang Rapat Jalabhumi Setda Kabupaten Cilacap, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Cilacap Drs. M. Wijaya, M.M., mengatakan bahwa sebagai admin pelayanan pengaduan, kita harus menerima, menanggapi, memproses dan atau menyelesaikan setiap pengaduan dengan baik.

“Misal kalau ada pengaduan tentang jalan rusak, harus dijelaskan itu jalan milik provinsi, kabupaten atau jalan desa. Karena orang kan tahunya kalau jalan rusak, lapor ke bupati. Padahal kan tergantung status jalannya. Nah kalau sudah diluruskan kan masyarakat akan paham dan mengerti,” ujarnya.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Pengembangan Komunikasi Publik, Sherly Dyah Permanasari, S.E.,M.M. selaku narasumber dalam paparannya mengatakan bahwa dalam menangani pengaduan masyarakat, seorang admin harus mempunyai integritas, berani, tangguh dan inovatif.

“Kita harus mewujudkan perilaku yang jujur dan bermanfaat. Kita juga harus bisa tegar ketika ada pengaduan yang mungkin sifatnya agak mengintimidasi atau mengancam. Mari kita terus meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi kita untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat,” katanya.

“Dalam merespon pertanyaan maupun pengaduan, para admin harus memperhatikan SOP. Sehingga pengaduan tersebut tidak akan berkepanjangan dan dapat terselesaikan dengan baik, “ tutup Sherly. (**)