

# OMBUDSMAN KALSEL TEGASKAN PENTINGNYA LIMA PILAR PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 04 Maret 2021 - Maulana Achmadi

Barabai -Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel Hadi Rahman beserta Asisten Ombudsman bertemu dengan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah pada Kamis, (4/3/2021). Kedatangan tim Ombudsman Kalsel disambut langsung oleh Wakil Bupati Hulu Sungai Tengah H. Mansyah Sabri beserta Inspektur, Kepala Bagian Organisasi, Kepala Bagian Hukum, dan Kepala DPMPTSP di Ruang Wakil Bupati Hulu Sungai Tengah.

Hadi Rahman pada pertemuan tersebut menyampaikan, bahwa maksud kedatangannya beserta tim adalah untuk menjalin silaturahmi secara kelembagaan dan meningkatkan kerja sama Ombudsman dengan pemerintah daerah guna peningkatan pelayanan publik.

Hadi Rahman menjelaskan bahwa tiga dari empat tujuan bernegara sebagaimana pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, pada dasarnya adalah pelayanan publik, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. "Oleh karena itu penting bagi Ombudsman memperkuat kerja sama, terutama dengan pemerintah daerah untuk bersama-sama meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat," tambahnya.

Selain itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel juga menyampaikan tentang pentingnya lima pilar pelayanan publik untuk pelayanan publik prima. Lima pilar itu adalah pertama, *product* atau produk layanan yang diberikan; kedua, ada *policy* atau kebijakan dalam bentuk regulasi sebagai dasar penyelenggaraan layanan; ketiga *people* atau SDM, manajemen SDM sangat penting untuk memetakan kebutuhan setiap instansi, peningkatan kompetensi SDM, dan melakukan *reward* dan *punishment* untuk menjaga kinerjanya tetap stabil; keempat, *infrastructure* atau sarana prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan publik, terutama untuk masyarakat rentan seperti difabel, ibu hamil, dan lansia; kelima, *innovation* atau inovasi pelayanan publik untuk mempermudah dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. "Lima pilar pelayanan publik tersebut penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik," tegasnya.

Hadi Rahman juga menyampaikan pada Tahun 2021 akan dilaksanakan Survei Kepatuhan Standar Pelayanan. "Kami berharap Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat mempertahankan nilai kepatuhan tinggi zona hijau yang sudah pernah didapat pada Tahun 2018," tambahnya.

Pada pertemuan tersebut Wakil Bupati Hulu Sungai Tengah H. Mansyah Sabri mengucapkan terima kasih atas kunjungan Ombudsman Kalsel. "Kami berharap masukan dan saran dari Ombudsman untuk pelayanan publik yang lebih baik, semoga kami dapat mempertahankan zona hijau survei kepatuhan standar layanan publik," harapnya.

H. Mansyah Sabri yang baru saja dilantik sebagai Wakil Bupati Hulu Sungai Tengah, juga menyampaikan bahwa pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah sedang berfokus pada penanganan covid-19 dan penanganan pasca banjir besar yang melanda Hulu Sungai Tengah beberapa waktu yang lalu. "Kami Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, akan melakukan deteksi secara serius apa yang menjadi penyebab utama banjir dan melakukan tindak lanjut yang tepat berdasarkan hasil kajian tersebut," jelasnya.

Di akhir pertemuan Wakil Bupati Hulu Sungai Tengah juga menyampaikan komitmennya untuk siap bekerja sama dengan Ombudsman Kalsel dalam hal penyelesaian laporan masyarakat dan peningkatan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.