

OMBUDSMAN KALTIM BERIKAN SARAN ATAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMDA KALTIM

Jum'at, 16 April 2021 - Ditiro Alam Ben

Samarinda - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur, Kusharyanto melakukan kunjungan koordinasi ke Kantor Gubernur Kalimantan Timur, Jumat (16/4/2021). Kunjungan ini dalam rangka koordinasi dan memberikan saran terkait standar dan pengelolaan pelayanan publik di wilayah Kalimantan Timur.

"Sesuai yang ada di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik disebutkan bahwa setiap penyelenggara layanan itu harus memiliki dua hal yaitu standar pelayanan publik dan pengelolaan aduan," ujar Kusharyanto.

"Pertama, jika berbicara soal standar pelayanan, pada intinya berbicara soal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan persyaratan. Untuk menentukan standar pelayanan publik memerlukan partisipasi masyarakat apakah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Kedua, diikuti dengan pengelolaan aduan. Supaya standar pelayanan yang tidak dijalankan dengan baik maka masyarakat bisa menyampaikan komplain kepada instansi yang bersangkutan, oleh karena itu setiap OPD perlu ada unit pengelolaan aduan," jelas Kusharyanto.

Gubernur Kalimantan Timur, Isran Noor, tidak menampik bahwa pelayanan publik saat ini belum maksimal. "Masih ada OPD-OPD di Kaltim yang belum paham standar pelayanan instansi apa dan juga masih ada yang belum tertib administrasinya," ungkapnya.

Isran Noor menerima rekomendasi dari hasil evaluasi yang dilakukan Ombudsman Kaltim dan berharap Ombudsman bisa membantu untuk memperbaikinya. "Saya terima rekomendasinya dan mungkin Ombudsman bisa memberikan saran atau masukan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) bagaimana penanganan aduan dari masyarakat, agar OPD yang menyediakan pelayanan publik ini bisa cepat memperbaikinya," ucap Isran Noor.

"Terima kasih atas kunjungan dari Ombudsman dan saya harap Ombudsman Kaltim dengan Provinsi Kaltim bisa berkomunikasi lebih intens lagi," tutup Isran.