

OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN URGENSI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Sabtu, 28 September 2024 - kalsel

Banjarbaru - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan tekankan urgensi standar pelayanan publik dalam Forum Konsultasi Publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam kegiatan forum konsultasi publik yang diselenggarakan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, Rabu (25/09/2024) bertempat di Aula Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, kegiatan tersebut dihadiri oleh Kepala dan jajaran Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, Bagian Organisasi Provinsi Kalimantan Selatan serta Peserta Undangan dari Dinas Pendidikan Kota/Kabupaten dan Tenaga Pendidik selaku pengguna layanan.

Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Lilik Suryani, menyampaikan perlunya instansi atau lembaga pemerintah untuk membuat standar pelayanan guna memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, selain itu kewajiban menyusun standar pelayanan telah termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga amanat inipun harus dilaksanakan. “Jika merujuk pada Undang-Undang, standar pelayanan publik tidak hanya disusun dan ditetapkan, tetapi juga harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh seluruh penyelenggara layanan guna menciptakan layanan yang prima bagi masyarakat,” jelasnya.

Disampaikan juga penekanan pada pemenuhan 14 komponen standar pelayanan publik, baik komponen standar yang termasuk dalam service delivery dan Manufacturing, Lilik Suryani menegaskan bahwa khusus komponen standar yang termasuk dalam service delivery harus terpublikasi secara elektronik dan nonelektronik di setiap instansi penyelenggara layanan. Hal tersebut dimaksudkan agar pengguna layanan dapat dengan leluasa mengakses informasi layanan tanpa harus mendatangi instansi pemberi layanan. “Sebelum menyampaikan paparan, kami terlebih dahulu melakukan pengecekan di website Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, dan kami menemukan bahwa masih terdapat beberapa komponen standar pelayanan khususnya pada layanan Uji Kelayakan Berbahasa Indonesia yang belum terpublikasi secara elektronik, pun terhadap substansi maklumat layanan kami menemukan bahwa masih perlu disempurnakan,” jelasnya.

Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Zayanti Mandasari, menambahkan terkait prinsip penyusunan standar pelayanan. Bahwa dalam menyusun standar pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip penyusunan sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “Beberapa prinsip tersebut diantaranya prinsip keadilan, bahwa dalam menyusun standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat termasuk masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan, selain itu merujuk pada regulasi bahwa dalam penyusunan wajib untuk melibatkan masyarakat karena mereka memiliki hak dalam mengetahui dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan,” jelasnya.

Disampaikan pula kunci peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tentunya harus melibatkan semua unsur mulai dari Pimpinan, pegawai hingga masyarakat. Dari segi Pimpinan harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dari segi pegawai pun mereka harus memiliki keinginan terus belajar, semangat berinovasi hingga menjalin hubungan yang baik antar unit kerja sedangkan dari unsur masyarakat mereka harus memiliki kemauan untuk terlibat aktif dalam segi penyusunan dan pengawasan guna tercapai layanan publik prima.

Kegiatan forum konsultasi publik ini kemudian dilanjutkan dengan pembahasan diskusi dan tanya jawab dan kemudian ditutup dengan penandatanganan bersama berita acara kesimpulan dan kesepakatan forum konsultasi publik, oleh seluruh perwakilan Stake Holder teknis layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, perwakilan pengguna layanan Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, Kepala Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan, perwakilan dari Bagian Organisasi Provinsi Kalimantan Selatan dan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.