

**OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN URGENSI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM FORUM
KONSULTASI PUBLIK DINAS SOSIAL PROVINSI KALSEL**

Kamis, 28 November 2024 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan hadir sebagai narasumber dalam Forum Konsultasi Publik sebagaimana amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Hotel POP Banjarmasin pada Kamis (28/11/2024). Kegiatan ini diselenggarakan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan dan dihadiri oleh Sekretaris Dinas Provinsi Kalimantan Selatan beserta jajaran, perwakilan Dinas Sosial Kabupaten/Kota dan pengguna layanan.

Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalsel, Zayanti Mandasari dalam paparannya menekankan urgensi standar pelayanan publik. Ia menyampaikan terkait Ombudsman dan maladministrasi serta perlunya instansi atau lembaga pemerintah untuk membuat standar pelayanan guna memberikan layanan yang prima bagi masyarakat, selain itu kewajiban menyusun standar pelayanan telah termuat dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga amanat ini pun harus dilaksanakan.

"Jika merujuk pada undang-undang, standar pelayanan publik tidak hanya disusun, ditetapkan tetapi juga harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh seluruh penyelenggara layanan guna menciptakan layanan yang prima bagi masyarakat," jelasnya.

Zayanti Mandasari menambahkan terkait pentingnya standar pelayanan, diantaranya dapat memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggungjawab, kewajiban serta kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang prima, terpenuhinya pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan pemberi layanan.

"Selain itu yang paling utama bahwa penetapan standar pelayanan akan mencegah pada praktik-praktik maladministrasi yang dapat bermuara pada korupsi," pungkas Zayanti.

Selanjutnya, disampaikan penekanan pada pemenuhan 14 komponen standar pelayanan publik oleh Lilik Suryani selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalsel. Ia menyampaikan bahwa standar pelayanan terbagi menjadi 2 kelompok yakni *service delivery* dan *manufacturing*, khusus komponen standar yang termasuk dalam *service delivery* harus terpublikasi secara elektronik dan non elektronik di setiap instansi penyelenggara layanan. Hal tersebut dimaksudkan agar pengguna layanan dapat dengan leluasa mengakses informasi layanan tanpa harus mendatangi instansi pemberi layanan, pada kesempatan yang sama disampaikan juga terkait substansi maklumat layanan yang ternyata masih terdapat beberapa instansi yang masih belum sempurna dalam menyusun substansi maklumat pelayanan.

"Dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024, kami masih menemukan masih terdapat beberapa instansi yang kurang sempurna dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan," ungkap Lilik.

Disampaikan juga 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," terangnya.

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 kemudian dilanjutkan dengan pembahasan diskusi dan tanya jawab, kemudian ditutup dengan penandatanganan bersama berita acara kesimpulan dan kesepakatan forum konsultasi publik, oleh seluruh perwakilan *stakeholder* Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan, perwakilan pengguna layanan.

