

OMBUDSMAN RI KALSEL BERI ARAHAN DAN BIMBINGAN KEPADA SELURUH FRONT OFFICE SKPD DI BAWAH PEMKO BANJARMASIN

Rabu, 22 November 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, memberikan arahan dan bimbingan kepada seluruh petugas pelayanan (*Front Office*) SKDP di bawah Pemerintah Kota Banjarmasin, terkait budaya pelayanan prima yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, Selasa (21/11/2023). Dilaksanakan di Aula Kayuh Baimbai Pemerintah Kota Banjarmasin, kegiatan dimaksud bertujuan memberikan pembekalan kepada para petugas layanan, terkait peningkatan kapabilitas dalam melayani masyarakat selaku pengguna layanan.

Dalam kegiatan dimaksud, Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Maulana Achmadi, menekankan pentingnya budaya layanan prima melalui tata kelola SDM penyelenggara layanan publik. "Tidak hanya dituntut memberikan layanan yang ramah, petugas layanan harus dapat melayani dengan cepat dan kompeten, jauhan sikap arogansi yang seolah siap dilayani bukan melayani, karna cerminan pelayanan publik yang prima suatu instansi, tidak hanya tergambar dari pemenuhan sarana yang nyaman, tetapi juga termasuk dari sikap layanan petugas dalam melayani," kata Maulana Achmadi.

Kemudian turut menyarankan kepada para petugas layanan, agar tidak cukup hanya melayani publik dengan hati, namun juga dengan ahli dan aksi. "Tidak sedikit laporan mengenai sikap layanan petugas, disampaikan oleh publik ke Ombudsman RI, kami mengapresiasi Pemerintah Kota Banjarmasin yang telah berkomitmen melaksanakan upaya peningkatan kapasitas *Front Office* dalam memberikan pelayanan publik," kata Maulana Achmadi.

Dalam paparannya, Maulana Achmadi turut menyampaikan beberapa contoh perilaku aparat penyelenggara layanan yang termasuk dalam maladministrasi. Dijelaskan setidaknya terdapat 10 bentuk tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik, diantaranya yang berkaitan dengan sikap layanan aparat yakni bertindak tidak patut, konflik kepentingan serta keberpihakan, tidak kompeten, diskriminasi, termasuk melakukan praktik pungutan uang, barang dan jasa. "Bila hal tersebut tidak dievaluasi, maka ke depannya akan menimbulkan sikap apatis dari publik, menurunkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik," tambah Maulana Achmadi.

Setelah paparan yang disampaikan, kegiatan kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab, salah satunya terkait masukan bagi petugas *front office* maupun pengelola pengaduan, dalam menghadapi tipe masyarakat yang sulit, serta tata cara mengidentifikasi dan mengelola harapan bagi publik yang menyampaikan laporan pada unit pengaduan internal masing-masing SKPD.