

OMBUDSMAN RI KALSEL SAMPAIKAN PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN INTERNAL DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 25 November 2024 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, melalui Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Benny Sanjaya sampaikan urgensi pemenuhan terhadap standar pelayanan publik dalam upaya pencegahan terhadap maladministrasi dalam Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Banjarmasin Tengah di Galaxy Hotel Banjarmasin pada Senin (29/11/2024). Kegiatan tersebut dihadiri oleh Walikota Banjarmasin H. Ibnu Sina, Camat se-Kota Banjarmasin, seluruh Lurah dan Kepala Puskesmas se-Kecamatan Banjarmasin Tengah, unsur perwakilan tokoh masyarakat, serta *stakeholder* terkait di lingkup Kota Banjarmasin.

Walikota Banjarmasin, H. Ibnu Sina dalam sambutannya menyampaikan apresiasi terhadap kinerja penyelenggara layanan publik di lingkup Kota Banjarmasin yang telah berupaya dengan komitmen kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. "Tahun ini, kita kembali memperoleh predikat Zona Hijau Kepatuhan Tertinggi dengan peningkatan nilai yang sangat baik, semoga hal ini dapat menjadi pemicu semangat kita untuk terus memberikan layanan terbaik kepada warga Kota Banjarmasin," kata Ibnu.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalsel Benny Sanjaya dalam paparannya menyampaikan bahwa pemenuhan terhadap standar pelayanan publik, yang terus dilakukan secara evaluasi berkala, berperan penting terhadap pencegahan 12 bentuk maladministrasi.

Turut disampaikan bahwa pengelolaan terhadap pengaduan layanan publik merupakan hal yang penting. Di era gencarnya media sosial saat ini, memviralkan suatu permasalahan layanan publik terkadang menjadi pilihan masyarakat. "Hal tersebut bisa dikarenakan ketidaktahuan adanya hak bagi masyarakat untuk mengadukan permasalahan kepada instansi terkait, atau karena sosialisasi akses pengaduan tidak maksimal dilaksanakan, namun yang justru dikhawatirkan apabila masyarakat telah apatis, ada keraguan bahwa laporan yang disampaikan tidak mendapat respons dengan baik atau adanya kekhawatiran bila identitas pelapor tidak terlindungi, tentu hal tersebut berdampak negatif pada kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan, maka kami menghimbau agar kita selaku penyelenggara layanan besikap terbuka tidak anti kritik," kata Benny.

Setelah penyampaian paparan dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, kegiatan forum konsultasi publik kemudian dilanjutkan dengan pembahasan standar pelayanan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Banjarmasin Tengah, untuk kemudian mendapatkan masukan dari seluruh peserta dalam forum kegiatan tersebut. Kemudian ditutup dengan penandatanganan Berita Acara hasil pembahasan terhadap rancangan standar pelayanan, oleh perwakilan *stakeholder* terkait.