

OMBUDSMAN RI KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PUBLIK KEPADA JAJARAN DINAS SOSIAL KALSEL

Rabu, 13 Desember 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, sampaikan urgensi penerapan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan yang dilaksanakan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan, Senin (11/12/2023). Bertempat di Hotel Rattan Inn Banjarmasin, kegiatan Forum Konsultasi Publik tersebut dihadiri perwakilan Dinas Sosial di Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Selatan, serta *stake holder* terkait dalam penyelenggaraan layanan sosial.

Mewakili Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya, menyampaikan pentingnya fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan layanan publik. "Pengawasan dan evaluasi mesti berkelanjutan dilaksanakan, untuk menakar apakah pelayanan yang diberikan telah baik dirasakan oleh publik. Oleh karena itu, penting bagi kita mendapat masukan dari para pihak termasuk persepsi dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan, bentuknya bisa melalui penerapan survei indeks kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan internal yang baik," kata Benny Sanjaya.

Menambahkan, Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Ita Wijayanti, menyampaikan bahwa pemahaman terkait hak dan kewajiban baik bagi masyarakat selaku pengguna layanan, dan pemerintah selaku penyelenggara layanan, serta pengetahuan terkait mekanisme penyusunan standar pelayanan yang baik. "Penerapan standar pelayanan akan bermanfaat bagi penyelenggara sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, termasuk mengurangi penjelasan verbal yang bermakna bias, sebaliknya bagi pengguna layanan akan memberikan kepastian pelayanan yang akuntabel dan transparan dalam setiap tahapan," kata Ita Wijayanti.

Setelah pemaparan dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan, sebagai narasumber. Kegiatan Forum Konsultasi Publik kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab dari peserta, dan diakhiri dengan penandatanganan berita acara hasil forum konsultasi publik oleh perwakilan peserta, yang disaksikan oleh Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.