

OMBUDSMAN KALSEL MINTA MASYARAKAT AWASI PELAYANAN PUBLIK, JANGAN HANYA JADI PEMOHON

Senin, 06 Oktober 2025 - kalsel

BANJARMASINPOST.CO.ID, BANJARMASIN - Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan (Kalsel), Hadi Rahman menegaskan pentingnya peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat, menurut Hadi, tidak boleh hanya menjadi penerima layanan. Ia menekankan agar masyarakat juga harus dilibatkan dalam proses penyusunan standar hingga evaluasi kinerja pelayanan.

Sesuai amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat ditempatkan sebagai pihak yang memiliki hak untuk berpartisipasi dan melakukan pengawasan.

"Masyarakat jangan hanya diperlakukan sebagai penonton atau pemohon layanan saja. Mereka juga punya peran pengawasan dan partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik," ujar Hadi saat Lokakarya Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) Tahun 2025, Jumat (3/10/2025).

Ia menambahkan, penyelenggara pelayanan publik juga harus adaptif terhadap perubahan yang terjadi.

Perubahan tersebut bisa disebabkan oleh faktor internal, seperti sumber daya manusia, anggaran, serta sarana prasarana, maupun faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat.

"Kalau tidak mampu beradaptasi, penyelenggara akan ketinggalan dan bahkan kehilangan kepercayaan dari masyarakat," tegasnya.

Lokakarya yang dilaksanakan secara daring itu diikuti 224 partisipan dari berbagai instansi, mulai dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, pemerintah kabupaten/kota, hingga kementerian dan lembaga di daerah.

Kegiatan ini membahas teknis penilaian maladministrasi pelayanan publik, yang mencakup empat dimensi utama, yakni input, proses, output, dan pengaduan, serta aspek kepercayaan masyarakat dan kepatuhan terhadap tindakan korektif dan saran penyempurnaan dari Ombudsman RI.

Hadi menegaskan, penilaian maladministrasi menjadi rujukan penting bagi instansi pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

"Kami harapkan kepala daerah dan pimpinan instansi memberikan perhatian serius. Pelayan publik itu harus punya kepedulian, agar manfaat layanan benar-benar dirasakan masyarakat dan terhindar dari maladministrasi," pungkasnya. (msr)