

OMBUDSMAN KALBAR: PEMBERI LAYANAN HARUS BERINOVASI

Rabu, 30 Juni 2021 - Nessa Putri Andayu

Pontianak - Pemberi pelayanan harus bisa berinovasi menggunakan perangkat digital informasi untuk mempermudah komunikasi dengan pengguna layanan. Demikian disampaikan Asisten Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat Tari Mardiana saat menjadi narasumber dalam kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II Angkatan XXXIV dan XXXV di Aula SSA Kantor Walikota Pontianak, pada Selasa (29/6/2021).

Kemudian Tari Mardiana menyampaikan, "Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kita harus tahu harapan dan kebutuhan masyarakat, untuk itu dapat diukur melalui survei, umpan balik serta saran maupun kritik. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan."

"Komitmen kuat dari pimpinan tertinggi (kepala daerah) untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Bila perlu berikan *reward* (penghargaan) and *punishment* (hukuman) kepada institusi pemberi pelayanan publik yang baik atau buruk. Melakukan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan yang implementatif. Serta merespons pengaduan pengguna layanan dengan baik. Merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan," imbuh Tari.

"Aparatur Sipil Negera (ASN) merupakan profesi yang berlandaskan pada prinsip nilai dasar, kode etik, kode perilaku, komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik, kompetensi, dan kualifikasi akademik. Salah satu nilai dasar yaitu memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun. Untuk itu ASN dilarang meminta imbalan atau melakukan pungli atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Setiap ASN harus komitmen dan sadar bahwa dirinya adalah Pelayan Publik. Jika kesadaran tersebut sudah muncul, maka harapan tentang integritas moral ASN yang makin baik, profesional dan berkualitas akan terwujud," tegas Tari mengakhiri.