

# OMBUDSMAN KALSEL: MELAYANI TANPA MALADMINISTRASI, KUNCI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 06 Agustus 2020 - Zayanti Mandasari

Pelatihari- Ombudsman RI Perwakilan Kalsel kembali hadir dalam dialog radio. Pada kesempatan kali ini, Ombudsman Kalsel mengusung tema "Melayani Tanpa Maladministrasi" di Radio Tuntung Pandang Tanah Laut 102,3 FM. Dialog ini merupakan rangkaian kegiatan *PVL On The Spot* Ombudsman Kalsel.

Dialog yang berlangsung selama satu jam tersebut dipandu oleh Maulana. Ia menyampaikan ucapan selamat datang dan terima kasih atas kehadiran Ombudsman Kalsel, yang merupakan kali pertama di Radio Tuntung Pandang. Dalam pembukanya, Noorhalis Majid, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel turut mengapresiasi dan berterima kasih kepada pihak Radio Tuntung Pandang FM karena telah memfasilitasi kegiatan dialog Ombudsman kali ini.

Noorhalis menyampaikan, kegiatan ini bertujuan untuk sosialisasi Ombudsman secara kelembagaan, khususnya kepada masyarakat di Kabupaten Tanah Laut. Tak dapat dipungkiri, masih ada masyarakat yang belum paham apa itu Ombudsman secara utuh. "Ombudsman itu adalah lembaga negara yang punya kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, BUMN, BUMD, ataupun swasta yang diberikan mandat mengemban misi pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri terbagi 3, yakni administrasi, barang, dan jasa", jelas Noorhalis.

Lebih lanjut Noorhalis memaparkan, Ombudsman mendorong agar semua penyelenggara layanan publik punya standar, sehingga memberikan pelayanan yang pasti. Baik kepastian dalam hal waktu, proses, ataupun biaya. "Kepastian adalah kunci dari penyelenggaraan pelayanan publik agar tidak terjadi tindakan maladministrasi", tambahnya.

Pada kesempatan yang sama, turut hadir Benny Sanjaya, Asisten Muda Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Benny menjelaskan, untuk menjamin kepastian layanan publik, Ombudsman turut melakukan penilaian terhadap standar layanan di instansi penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman memastikan agar semua penyelenggara memiliki standar operasional prosedur dan sarana/prasarana yang baik, sebagaimana amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Benny juga menghimbau kepada pemerintah untuk mengelola sarana/prasarana, khususnya pada instansi pelayanan publik dengan baik dan maksimal, agar tidak terjadi bangunan mubazir dan berakhir terbelengkalai. Padahal jika dimanfaatkan dengan baik, masih bisa dialih fungsi untuk kantor pelayanan publik lainnya.

"Tindakan maladministrasi yang merugikan masyarakat, baik materil ataupun immateril, dapat dilaporkan ke Ombudsman", kata Desi Arista Prapitasari, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Masyarakat yang ingin menyampaikan konsultasi/keluhan/pengaduan pelayanan publik bisa disampaikan langsung ke kantor Ombudsman yang berada di Jalan S. Parman No. 57 Banjarmasin. Namun dikarenakan saat ini masih terjadi Pandemi Covid-19, maka Ombudsman menyarankan untuk menyampaikan laporan secara daring, baik sms, telepon, whatsapp di nomor 0811-165-3737, maupun email [kalsel@ombudsman.go.id](mailto:kalsel@ombudsman.go.id). "Laporan akan ditindaklanjuti dan tidak dipungut biaya, alis gratis", pungkas Desi.

Dalam penutupnya, Noorhalis menghimbau kepada masyarakat untuk aktif menyampaikan pengaduan pelayanan publik dalam rangka membangun dan memperbaiki kondisi pelayanan publik di daerah. "Sebaliknya, instansi penyelenggara juga jangan merasa risih kalau banyak masyarakat yang menyampaikan pengaduan, karena itu menandakan masyarakat aktif berpartisipasi untuk memberikan masukan kepada pemerintah, agar pelayanan publiknya semakin baik, dan tak lagi terjadi maladministrasi dalam prakteknya", tutup Noorhalis.