

OMBUDSMAN KUNJUNGI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BALIKPAPAN

Kamis, 21 November 2024 - Anita Widyaning Putri

BALIKPAPAN - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dan Anggota Hery Susanto beserta jajarannya melakukan kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan pada Rabu (20/11/2024). Kegiatan ini merupakan salah satu rangkaian dari agenda Rapat Kerja Nasional (Rakernas) II Ombudsman RI tahun 2024.

Ketua Ombudsman dalam kunjungannya mengatakan mal pelayanan publik merupakan salah satu fasilitas yang disiapkan pemerintah untuk mempermudah akses layanan kepada masyarakat.

"Kami menilai Pemkot Balikpapan memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Ini harus terus kita dorong agar pemda terus menjaga komitmennya," ujarnya.

Najih juga menyinggung peran penting masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam memberikan saran, masukan maupun feedback kepada penyelenggara layanan.

"Tetap bekerja untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik. Mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi," pesan Najih.

Anggota Ombudsman Hery Susanto yang merupakan pengampu Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur mengatakan, salah satu variabel penting dalam misi pelayanan publik adalah budaya organisasi.

"Dimensi yang perlu dikuatkan adalah adaptasi, misi, keterlibatan dan konsistensi. Oleh karena itu agar menjadi satu budaya organisasi hendaknya dikoordinasikan dan dikolaborasikan," ujarnya.

Kolaborasi tersebut tidak hanya pada internal organisasi tetapi juga pada eksternal seperti masyarakat, pers, akademisi, badan usaha hingga lembaga pengawas seperti Ombudsman RI.

"Kami senantiasa mengharapkan adanya suatu koordinasi dan kerja sama dengan Pemkot Balikpapan. Ombudsman Perwakilan Kaltim terus membangun koordinasi yang baik dengan pihak pemda di Kaltim dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik," tutupnya.

Pjs Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim, Dwi Farisa Putra Wibowo mengatakan koordinasi dengan pihak Pemkot Balikpapan terjalin dengan baik. Terkait penilaian kepatuhan pelayanan publik 2024, Pemkot Balikpapan nilainya tertinggi di Kalimantan Timur. Layanan PTSP memiliki kontribusi cukup besar pada penilaian kepatuhan.

Staf Ahli Walikota Balikpapan, Neny Dwi Wahyuni menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman yang terus melakukan pendampingan kepada Pemkot. Ia mencontohkan, Ombudsman Kaltim bersama Pemkot pernah berkolaborasi dalam penetapan sejumlah aturan yang mendasari pelayanan publik.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemkot Balikpapan, Hasbullah Helmi menyambut baik rencana Ombudsman melakukan survei kepuasan masyarakat tahun depan. Dirinya mengatakan survei kepada masyarakat juga dimanfaatkan oleh pihaknya sebagai dasar perencanaan program di tahun selanjutnya dan evaluasi. (awp)