

# OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN 6 KUNCI PENTING DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 27 Juni 2024 - kalsel

Banjarmasin - *Public hearing* dalam penyusunan standar layanan merupakan hal penting dalam menciptakan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, melalui forum tersebut masyarakat sebagai pengguna layanan dapat memberi masukan dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik, oleh karenanya Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan hadir sebagai narasumber dalam kegiatan *public hearing* Standar Pelayanan di lingkungan Kecamatan dan Kelurahan pada Kecamatan Banjarmasin Timur, Rabu (26/06/2024). Sebanyak 75 peserta hadir mengikuti kegiatan yang berlangsung di Aula Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur, dengan konsep pentahelix, pihak kecamatan mengundang unsur pemerintah (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, KUA, Kantor Pertanahan), akademisi, pelaku usaha (UMKM), masyarakat atau komunitas dan media.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Zayanti Mandasari mengawali paparannya dengan memperkenalkan Ombudsman RI secara kelembagaan kepada peserta *public hearing*, dilanjut dengan menyampaikan penjabaran enam kunci penting yang harus dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan publik. "Pertama, yakni mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas. Kedua, partisipatif dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya. Ketiga, akuntabel yakni dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan. Keempat, berkelanjutan dengan terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Kelima, transparansi yakni dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, dan keenam, keadilan yakni harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat. Keenam poin tersebut adalah kunci dalam penyusunan standar pelayanan publik agar terwujud standar pelayanan yang baik," terang Zayanti

Camat Banjarmasin Timur, Rusdiana menyampaikan bahwa kegiatan *public hearing* standar layanan dilakukan untuk menciptakan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat, harapannya semua unsur yang hadir dalam kegiatan ini dapat memberikan masukan terhadap draft standar layanan yang telah disusun oleh pihak kecamatan, agar nantinya standar pelayanan publik dapat dilaksanakan dan berdampak pada kemudahan akses pelayanan publik serta masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dari pihak kelurahan juga pihak kecamatan" papar Rusdiana dalam sambutannya

*Public hearing* yang berlangsung selama tiga jam tersebut, cukup menarik dan dinamis, karena banyak mendapatkan pertanyaan dan masukan yang cukup beragam pada sesi tanya jawab. Peserta *public hearing* mengajukan berbagai masukan dan pertanyaan, mulai dari bagaimana cara melapor ke Ombudsman RI, masukan terkait jangka waktu yang dirasa masih dapat dipersingkat (dengan catatan berkas/dokumen syarat lengkap), masukan untuk bekerjasama dengan pihak Kantor Pertanahan terkait peta Lokasi pertanahan dalam hal pembuatan register surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah, hingga masukan untuk bekerja sama dengan Dinas Sosial untuk data masyarakat kurang mampu di lingkungan kelurahan dan kecamatan Banjarmasin Timur, dan lain sebagainya.