OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN MATERI PELAYANAN PRIMA KEPADA JAJARAN DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN

Rabu, 09 Oktober 2024 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan menghadiri kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima (service excellent) di lingkungan Dinas Sosial Kota Banjarmasin pada Selasa (8/10/2024), bertempat di Aula BKD Diklat Kota Banjarmasin. Hadir dalam Kesempatan tersebut pegawai dan staf pemberi pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Kota Banjarmasin.

Kepala Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Benny Sanjaya, dalam paparannya menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mewujudkan pelayanan publik prima. "diantara ruang lingkup pelayanan prima terdiri dari 7 aspek, mulai dari sikap pelayanan (attitude), kemampuan melaksanakan (ability), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability) penampilan (appearance), dan simpati (sympathy), ujarnya

Disampaikan juga tata kelola pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. "Mulai dari penetapan dan pembekalan kompetensi petugas pengelola, penyediaan sarana prasarana dan publikasi akses pengaduan, penerimaan pengaduan, penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran pengaduan, penyelesaian pengaduan, pemantauan dan evaluasi oleh atasan, atas laporan berkala pengelolaan pelaksana," jelasnya

Benny juga menyampaikan kunci pelayanan prima. "Agar pelayanan prima maka harus ada komitmen kuat pimpinan, apresiasi pada unit/petugas, melembagakan inovasi pada unit kerja hingga level terbawah, tertib administrasi alur proses terstandar, peran aktif unit kerja yang mengelola pelayanan publik, menyamakan persepsi bahwa instansi terbuka atas segala kritik, saran masukan, dan pengaduan masyarakat," pungkasnya.

Kepala Dinas Sosial Kota Banjarmasin Nuryadi menyampaikan terima kasih atas kesediaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan yang telah bersedia memenuhi undangan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial Kota Banjarmasin. "Upaya ini kami lakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Kota Banjarmasin dan petugas yang ditempatkan di setiap kelurahan," jelasnya.