

# OMBUDSMAN KALSEL DUKUNG UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA JAJARAN PEMKAB BANJAR

Selasa, 17 Desember 2024 - kalsel

Banjar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan menyampaikan pemahaman terkait konsep, prinsip, dan tanggung jawab aparatur sipil negara dalam memberikan service excellent, dalam kegiatan bimbingan teknis peningkatan pelayanan prima, yang diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Banjar pada Selasa (16/12/2024). Bertempat di Aula Bukit Bintang Park and Resort Karang Intan Kabupaten Banjar, kegiatan tersebut dihadiri seluruh perwakilan Puskesmas dan OPD penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar.

Melalui Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya menyampaikan paparan terkait konsep pelayanan prima melalui penjabaran sejumlah tugas dan kewajiban ASN, merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, turut disampaikan urgensi pencegahan terhadap Maladministrasi, melalui penerapan standar pelayanan publik pada instansi penyelenggara layanan.

Benny Sanjaya menyampaikan bahwa komitmen menuju pelayanan prima, tidak lepas dari berbagai tantangan. Misalkan beban kerja ASN melebihi jumlah rasio ASN, minimnya diklat untuk peningkatan kompetensi bagi petugas layanan dan pengelola pengaduan, serta terbatasnya dukungan anggaran untuk pemenuhan sarpras dan fasilitas yang menunjang pelayanan prima.

"Namun komitmen bersama, untuk melembagakan inovasi pada unit kerja hingga level terbawah, peran aktif dari unit kerja yang mengelola pelayanan publik, kesamaan persepsi bagi instansi untuk terbuka atas segala kritik dan pengaduan, menjadi poin penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Selain itu, apresiasi pada unit atau petugas pelaksana serta komitmen kuat pimpinan, tentu akan membawa semangat reformasi birokrasi menuju pelayanan prima yang bebas Maladministrasi", kata Benny.

Pada kesempatan tersebut, Sekretaris Daerah Kabupaten Banjar Mokhammad Hilman, menekankan bahwa pelayanan prima merupakan komitmen penting dari seluruh ASN pada sebuah instansi, sampai level pelaksana. "Pelayanan yang kita berikan mesti berorientasi pada kepuasan publik, menggeser mindset kita sebagai pelayan publik bukan justru yang dilayani, layanan akan bernilai ibadah bila kita melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan, terimakasih atas dukungan Ombudsman dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Banjar," ucap Hilman.

Turut hadir sebagai narasumber Direktur Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin dr Sony Prabowo. Dalam kegiatan tersebut juga dilakukan diskusi bersama peserta kegiatan Bimtek peningkatan pelayanan prima lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar.