

OMBUDSMAN KALSEL MINTA UPT DISDUKCAPIL KOTA BANJARMASIN BENAHAI SIKAP LAYANAN

Rabu, 19 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan meminta Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin membenahi sikap dalam memberikan pelayanan. Permintaan itu disampaikan Kepala Keasistenan Pencegahan Malaadministrasi Ombudsman Kalsel Muhammad Firhansyah usai meninjau layanan UPT Disdukcapil di empat Kecamatan Kota Banjarmasin yaitu Banjarmasin Timur, Tengah, Barat dan Utara pada Rabu (19/1/2022).

Firhan mengungkapkan selama 2021 Ombudsman Kalsel banyak mendapatkan keluhan oleh warga Kota yang melaporkan atas sikap yang diberikan oleh oknum petugas di UPT Disdukcapil Kota Banjarmasin yang ada di Kecamatan. Keluhan tersebut baik karena petugas yang sering marah atau komunikasi yang kurang baik.

Menurut Firhan, hal seperti ini seharusnya tidak terjadi lagi. Pasalnya Pemerintah Kota Banjarmasin telah berkomitmen untuk membangun kualitas dan kepercayaan publik dalam hal pemberian pelayanan dasar serta upaya menjamin penyediaan layanan publik dan perlindungan bagi warga dari penyalahgunaan kewenangan.

Firhan juga menegaskan sikap layanan merupakan salah satu syarat wajib dalam prinsip pelayanan publik yakni adanya disiplin, attitude, ramah, dan melayani.

"Dalam UU Pelayanan publik sudah diatur bahwa sikap layanan adalah hal wajib dan penilaian pertama atas kualitas layanan publik yang diberikan," tuturnya.

Untuk itu Firhansyah menilai penting untuk terus melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap semua petugas layanan publik serta memberikan pelatihan yang memadai sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel Hadi Rahman menyatakan negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga melalui pelayanan publik yang prima serta dalam rangka memenuhi pelayanan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif

Untuk itu, Hadi mengingatkan semua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik harus menjadi perhatian dan perbaikan termasuk sikap layanan.

Ia meminta layanan seperti Disdukcapil sudah seharusnya masuk dalam layanan prioritas karena salah satu layanan dasar yang paling sering diakses oleh publik sehingga harus memperhatikan kompetensi setiap SDM yang ditempatkan. (MF)