

# OMBUDSMAN KALSEL: PENTINGNYA MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI DESA

Selasa, 19 November 2024 - kalsel

Martapura - Muara dari pada korupsi adalah maladministrasi, sebagai contoh pungutan liar. Maka penting bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar pelayanan pelayanan publik, untuk mencegah potensi maladministrasi. Termasuk di desa yang merupakan salah satu ujung tombak pelayanan publik di daerah.

Hal tersebut disampaikan oleh Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, saat menyampaikan materi sharing session pada jajaran Aparatur Desa di Desa Indrasari, Martapura Kabupaten Banjar pada Senin, 18 November 2024. Kegiatan ini merupakan bentuk pendampingan dan pembekalan terhadap aparatur di desa yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka pelatihan pengelolaan pengaduan.

"Pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik. Di sisi lain, masyarakat berhak mengetahui standar pelayanan publik tersebut. Ini merupakan amanah dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," tegas Firhan.

Firhan menambahkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengeduan dan menempatkan petugas pengelola pengaduan yang kompeten.

"Kondisi petugas pengelola pengaduan saat ini masih cenderung formalistik dan legisme. Selain itu, pola komunikasi yang kurang efektif juga berdampak pada respon dari pengadu. Jika tidak dilakukan perbaikan, maka akan berdampak pada psikologis dari pengelola pengaduan yang menimbulkan traumatik dalam menerima pengaduan," terang Firhansyah.

Firhan melanjutkan, bahwa oleh karena itu, maka aparatur desa perlu mempunyai keterampilan dalam pengelolaan pengaduan, termasuk keterampilan mendengar, berkomunikasi yang efektif, berempati, *mirroring*, *summarizing* dan memahami kebutuhan pengadu (*interest*).

Metode Propartif penting digunakan oleh pelaksana pelayanan publik, termasuk bagi pengelola pengaduan. Proparif merupakan metode pendekatan yang bersumber pada segi tiga emas pelayanan publik, bertumpu pada nilai-nilai keadilan serta bertujuan membangun kualitas pelayanan publik, performa komunikasi dan hubungan yang menyenangkan antara rakyat dengan pemerintah.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Desa Indrasari, Amat Yani menyambut baik kegiatan pelatihan ini.

"Desa Indrasari merupakan desa pertama yang ditetapkan sebagai desa Anti Maladministrasi di Kabupaten Banjar. Oleh karena itu, kami selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di desa kami," tutur Amat Yani.