OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA EMPAT FITUR KONSEP PEMBANGUNAN PELAYANAN PRIMA

Rabu, 22 Januari 2025 - kalsel

Banjarmasin - Empat fitur konsep pembangunan pelayanan publik yang berkualitas prima, yaitu Quality Assurance, Quality Improvement, Anti-Maladministrasi, serta Partisipasi Masyarakat. Ditambah dengan komitmen membangun budaya pelayanan prima yang mencakup Values merupakan nilai-nilai inti yang menjadi kebiasaan dan karakter, diperkuat dengan proses internalisasi secara berkesinambungan. Kemudian, System yang mencakup ketersediaan dan dukungan regulasi dan aplikasi. Serta, Leadership atau kepemimpinan yang bisa menjadi teladan atau panutan dan membawa perubahan.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman, saat menyampaikan sambutan dalam acara deklarasi Pencanangan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan KPKNL Banjarmasin dan Kanwil DJKN Kalselteng pada Rabu (22/01/2025) di Aula Kanwil Ditjen Perbendaharaan Negara Provinsi Kalimantan Selatan.

"Quality Assurance adalah membangun Standar Pelayanan yang meliputi service delivery dan manufacturing serta memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, mempublikasi Maklumat Pelayanan, dengan 4 substansi, serta menyediakan pelayanan dan sarana prasarana yang inklusif," papar Hadi Rahman.

Hadi melanjutkan Quality Improvement merupakan inovasi dan kreasi seperti digitalisasi layanan melalui optimalisasi teknologi, media sosial dan layanan online. Sedangkan Anti-Maladministrasi adalah komitmen untuk tidak berperilaku atau berbuat yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Terakhir, Partisipasi Masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk pengelolaan pengaduan yang efektif, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan pelibatan masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan.

"Apa yang dilakukan Kanwil DJKN Kalselteng dan KPKNL Banjarmasin hari ini adalah suatu langkah maju yang kami sambut baik dan mendukung penuh. Namun patut kita sadari bersama bahwa acara hari ini bukan hanya dimaknai sebagai seremoni tanda tangan dan deklarasi semata, tetapi lebih dari itu. Yang lebih esensial adalah kita telah mengikatkan diri, mengemban tanggung jawab moral serta menyatakan ke publik bahwa kita turut menjalankan agenda reformasi birokrasi dan berkontribusi dalam upaya penataan sistem tata kelola pemerintahan yang baik, efektif dan efisien maupun peningkatan kualitas kehidupan berbangsa dan bernegara," tegasnya.

Acara kemudian dilanjutkan dengan Penandatanganan Piagam Pencanangan serta Pakta Integritas yang disaksikan oleh Kakanwil DJKN Kalselteng dan Kepala KPKNL Banjarmasin beserta seluruh jajaran. (SH/25)