

# OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR

Jum'at, 07 Juni 2024 - kalsel

Martapura - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan menjadi narasumber dalam kegiatan Sosialisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, pada Kamis (06/06/2024) di Aula Barakat Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Banjar.

Sekretaris Daerah Kabupaten Banjar Mokhamad Hilman menyampaikan bahwa pelayanan publik perlu terus ditingkatkan kualitasnya, sebagai penyelenggara pelayanan publik, kita perlu mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah kita lakukan, apakah masyarakat puas atau tidak, hal ini sebagai masukan kepada kita untuk dapat secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan yang prima di Kabupaten Banjar.

Asisten Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Reni Yunita Ariany dalam paparannya menyampaikan bahwa pentingnya dilakukan pengawasan dan penilaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. "Pengawasan dari eksternal dan penilaian dari masyarakat dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan penyelenggara dan pelaksana terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik dan mengetahui sejauh mana indeks kepuasan masyarakat terhadap beberapa pelayanan yang ada dalam lingkup Pemerintah Daerah," ujar Reni.

Lebih lanjut, Reni menjabarkan manfaat dari survei kepuasan masyarakat, setidaknya ada lima manfaat dari SKM, pertama, membantu pimpinan penyelenggara mengidentifikasi komponen standar pelayanan yang masih perlu dipenuhi oleh unit /satuan kerja dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kedepannya. Kedua, mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik. Ketiga, memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. Keempat, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dan kelima, Mendorong kepatuhan Undang-Undang Pelayanan Publik menjadi suatu gerakan melembaga yang dapat menggambarkan integritas serta profesionalisme pemimpin, penyelenggara dan para pelaksana pelayanan publik sebagai upaya meminimalkan potensi maladministrasi dan korupsi.

Kegiatan yang berlangsung selama satu jam lebih tersebut, dihadiri oleh 100 peserta lebih, yang terdiri dari berbagai unsur, baik dari unsur penyelenggara pelayanan publik di lingkup Kabupaten Banjar, juga perwakilan dari masyarakat secara umum, akademisi, hingga tokoh masyarakat. Kegiatan disertai dengan tanya jawab dengan beberapa peserta yang menyampaikan pertanyaan kepada narasumber dari Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan.