OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM KEGIATAN PUBLIC HEARING SPP BPSIP

Jum'at, 01 Desember 2023 - Ita Wijayanti

Banjarbaru-Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menjadi narasumber pada kegiatan *Public Hearing* Standar Pelayanan Publik, yang diselenggarakan oleh Balai Pengujian Standar Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Lahan Rawa, Kamis (30/11/2023) bertempat di Aula Dr. Suhaimi Sulaiman, Banjarbaru.

Diwakili oleh Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Muhammad Firhansyah, menyampaikan pemahaman kepada para peserta terkait pentingnya standar pelayanan publik di setiap instansi penyelenggara layanan.

Dalam kegiatan tesebut turut hadir Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumber Daya Lahan Pertanian Rahmawati, Akademisi dan mitra se-Indonesia. Kegiatan tersebut dilaksanakan atas dasar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga BSIP harus memiliki Standar Layanan yang baik serta bertujuan untuk menyerap saran dan masukan, dari pihak-pihak yang terkait dalam sektor Pertanian.

Di dalam paparannya, Muhammad Firhansyah menyampaikan komponen standar pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu *service delivery* d an *manufactufing*. *Service delivery* terdiri dari syarat, alur, waktu, biaya, produk, dan aduan.
Sedangkan untuk *manufacturing* terdiri dari dasar hukum, sarana dan prasaranan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja. "Bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi penyusunan standar pelayanan sangat diperlukan guna meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik, baik dari sisi materil maupun immaterial," papar Muhamad Firhansyah.

Dalam kegiatan tersebut juga disampaikan pentingnya pengelolaan pengaduan internal, pada instansi penyelenggara layanan, baik dalam hal ketersedian petugas dan tata cara menindaklanjuti aduan masyarakat. "Kanal-kanal pengaduan pada setiap instansi perlu dipublikasi dengan baik, agar masyarakat yang ingin melapor dapat terfasilitasi serta terwujudnya peran serta masyarakat dan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga meminimalisir terjadinya tindakan maladministrasi oleh penyelenggara layanan publik," sambung Firhansyah.

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan agenda diskusi dan tanya jawab bersama seluruh peserta kegiatan, guna merumuskan standar pelayanan publik berdasarkan hasil masukan dan pendapat dari pihak-pihak.