OMBUDSMAN RI KALSEL TEKANKAN URGENSI LAYANAN PUBLIK TERSTANDAR

Rabu, 26 Juni 2024 - kalsel

Banjarbaru - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan tekankan urgensi terkait penyelenggaraan pelayanan publik terstandar sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam kegiatan forum konsultasi publik yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banjar, Rabu (26/06/2024). Bertempat di Ercilla Room Hotel Rodhita Banjarbaru, kegiatan tersebut dihadiri oleh jajaran dinas teknis terkait penyelenggaraan layanan PTSP, serta perwakilan pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Banjar.

Dalam pembahasannya, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya menyampaikan bahwa beragam potensi maladministrasi terjadi, disebabkan pemenuhan maupun penerapan standar pelayanan tidak maksimal. Menjadi kewajiban bagi penyelenggara layanan untuk menyusun, menerapkan, serta melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terstandar, namun yang juga terpenting adalah kewajiban bagi penyelenggara layanan untuk mempublikasikan secara transparan atas standar pelayanan kepada pengguna layanan.

"Publikasi tersebut untuk menjamin transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat selaku pengguna, di sisi lain pemenuhan terhadap sarana pelayanan untuk mendukung kenyamanan akses layanan, baik bagi masyarakat umum termasuk pengguna layanan yang berasal dari kelompok rentan juga patut diperhatikan," kata Benny.

Selain penekanan terkait pemenuhan 14 komponen standar pelayanan publik, baik komponen standar yang termasuk dalam *service delivery* dan *manufacturing* , Benny Sanjaya juga meminta jajaran DPMPTSP Kabupaten Banjar mengaktifkan sistem pengelolaan pengaduan internal. "Tidak hanya menyediakan sarana pengaduan, penyelenggara juga wajib menempatkan petugas yang berkompeten dalam merespon aduan publik, dimana selama ini terkadang tugas pengelola pengaduan hanya dianggap sebagai tugas tambahan," ungkap Benny.

Kepada para peserta yang hadir, Benny Sanjaya menghimbau agar berpartisipasi aktif menyampaikan saran dan masukan terkait standar pelayanan yang dibahas dalam forum konsutasi publik. "Terselenggaranya forum konsultasi ini, sebagai wujud dari asas partisipatif dalam pelayanan publik, mari kita sampaikan saran dan masukan agar penyusunan standar pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Banjar, yang nantinya akan diterapkan, dapat dilaksanakan dengan memperhatikan hak bagi rekan-rekan sekalian selaku pengguna layanan," kata Benny.

Kegiatan forum konsultasi publik kemudian dilanjutkan dengan pembahasan diskusi dan tanya jawab, kemudian ditutup dengan penandatanganan bersama berita acara kesimpulan dan kesepakatan forum konsultasi publik, oleh seluruh perwakilan *stake holder* dinas teknis penyelenggaraan layanan PTSP, perwakilan pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Banjar, Kepala DPMPTSP Kabupaten Banjar, perwakilan dari Kejaksaan Negeri Kabupaten Banjar, perwakilan dari DPMPTSP Provinsi Kalimantan Selatan, dan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.