OMBUDSMAN SULSEL DORONG BKKBN HADIRKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PARTISIPASI MASYARAKAT

Kamis, 04 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, menegaskan pentingnya menghadirkan pelayanan publik yang benar-benar memberikan manfaat dan pengalaman positif bagi masyarakat. Hal ini disampaikan saat menjadi narasumber dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Selatan, Kamis (4/6/2026), di Ruang Pola Kantor Perwakilan BKKBN Sulawesi Selatan, Makassar.

Kegiatan yang diikuti oleh mitra kerja, media, masyarakat pengguna layanan, serta jajaran Perwakilan BKKBN Sulawesi Selatan tersebut menjadi ruang dialog untuk menghimpun masukan publik sekaligus mengevaluasi kualitas pelayanan yang selama ini diberikan BKKBN kepada masyarakat. Forum ini merupakan bagian dari pelaksanaan PEKPPP yang bertujuan memperkuat kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Dalam paparannya yang bertajuk "Menghadirkan Pelayanan Bernilai dengan Partisipasi Masyarakat", Ismu Iskandar menjelaskan bahwa tantangan pelayanan publik saat ini semakin kompleks. Masyarakat semakin digital, lebih kritis, dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta sesuai kebutuhan. Karena itu, penyelenggara pelayanan publik dituntut tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu menciptakan nilai bagi masyarakat melalui layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Menurut Ismu, pelayanan publik yang baik tidak lahir dari keputusan internal organisasi semata, melainkan dari keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui forum konsultasi publik dan survei kepuasan masyarakat, penyelenggara layanan dapat memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kebutuhan, harapan, dan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan.

"Forum konsultasi publik dan survei kepuasan masyarakat bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif. Keduanya adalah cara untuk memastikan bahwa kebijakan dan layanan yang disusun benar-benar menjawab kebutuhan warga. Ketika masyarakat dilibatkan sejak awal, pemerintah memperoleh informasi yang lebih akurat untuk memperbaiki layanan dan mencegah munculnya persoalan yang merugikan masyarakat di kemudian hari," ujar Ismu.

Ia menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Masukan yang diberikan masyarakat dapat menjadi dasar untuk menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran sekaligus memperkuat fungsi pengawasan sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kesempatan tersebut, Ismu juga menyoroti pentingnya survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen evaluasi yang mampu menggambarkan pengalaman nyata masyarakat saat menerima layanan.

"Kepuasan masyarakat bukan tentang seberapa tinggi nilai yang diperoleh dalam survei. Yang lebih penting adalah bagaimana hasil survei itu digunakan untuk menemukan titik lemah layanan, memperbaiki proses yang belum efektif, dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu," katanya.

Lebih lanjut, Ismu menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan upaya pencegahan maladministrasi. Bentuk-bentuk maladministrasi seperti penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, diskriminasi, hingga penyalahgunaan wewenang tidak hanya melanggar aturan, tetapi juga mengurangi manfaat yang seharusnya diterima masyarakat dari sebuah layanan publik.

Untuk itu, Ombudsman mendorong setiap penyelenggara layanan publik untuk membangun budaya kerja yang berorientasi pada integritas, transparansi, akuntabilitas, serta keterbukaan terhadap pengaduan dan masukan masyarakat. Selain pengawasan internal, partisipasi masyarakat sebagai pengawas eksternal menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan publik agar tetap berjalan sesuai standar dan bebas dari maladministrasi.

Melalui Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan Perwakilan BKKBN Sulawesi Selatan ini diharapkan menghasilkan berbagai rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung peningkatan kinerja pelayanan di lingkungan BKKBN.

Bagi Ombudsman, pelayanan publik yang bernilai pada akhirnya tidak diukur dari banyaknya program yang dijalankan, melainkan dari sejauh mana masyarakat merasakan manfaatnya. Karena itu, ruang dialog dengan masyarakat perlu terus dibuka agar setiap kebijakan dan layanan yang dihasilkan semakin relevan, tepat sasaran, dan mampu menjawab kebutuhan warga. Sejalan dengan semangat tata kelola pemerintahan yang baik, kolaborasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat menjadi fondasi penting untuk membangun pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, dan berkelanjutan.