

OMBUDSMAN SULSEL DORONG PELAYANAN PUBLIK YANG BERNILAI DAN BEBAS MALADMINISTRASI DALAM FKP KPKNL MAKASSAR

Rabu, 24 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Makassar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan menekankan pentingnya menghadirkan pelayanan publik yang bernilai, responsif, dan bebas maladministrasi. Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, dalam kesempatan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Makassar di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat, Rabu (24/6/2026).

Mengusung tema "Mendengar dan Berbenah, Demi Pelayanan yang Lebih Responsif dan Transparan", kegiatan ini mempertemukan penyelenggara layanan, akademisi, dan pemangku kepentingan untuk membahas penguatan kualitas pelayanan publik di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat.

Dalam paparannya, Ismu menjelaskan bahwa pelayanan publik saat ini menghadapi tantangan berupa meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Karena itu, Forum Konsultasi Publik harus menjadi ruang dialog yang mampu menjembatani harapan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara layanan.

"FKP bukan sekadar agenda formal. Forum ini harus menjadi ruang dialog yang jujur untuk mendengar pengalaman masyarakat, mengidentifikasi titik lemah pelayanan, lalu menerjemahkannya menjadi langkah perbaikan yang nyata. Di sinilah fungsi pencegahan maladministrasi bekerja," ujar Ismu.

Menurutnya, berbagai bentuk maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, diskriminasi, hingga tidak memberikan pelayanan akan mengurangi nilai yang seharusnya diterima masyarakat. Karena itu, peningkatan kualitas layanan harus dibarengi dengan penguatan transparansi, sistem pengaduan yang responsif, digitalisasi layanan, dan partisipasi masyarakat.

Selain Ismu Iskandar, forum tersebut juga menghadirkan Kasubag Umum KPKNL Makassar yang memaparkan Standar Pelayanan DJKN serta Ketua Program Studi Magister Terapan Administrasi Negara STIA LAN Makassar, Dr. Wahyu Nurdiansyah Nurdin, yang membawakan materi mengenai transformasi pelayanan publik multigenerasi dan tantangan birokrasi digital.

Diskusi yang berlangsung interaktif tersebut menghasilkan berbagai masukan terkait peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi digital, penguatan komunikasi publik, serta pentingnya memastikan seluruh kelompok masyarakat dapat mengakses layanan secara setara.

Menutup pemaparannya, Ismu mengingatkan bahwa ukuran keberhasilan pelayanan publik pada akhirnya terletak pada pengalaman masyarakat ketika berhadapan langsung dengan layanan pemerintah.

"Setiap warga yang datang membawa harapan. Tugas kita adalah memastikan mereka pulang membawa kepuasan. Itu yang harus menjadi orientasi utama setiap penyelenggara pelayanan publik," tegasnya.

Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan berharap Forum Konsultasi Publik tidak sekadar menjadi agenda tahunan, tetapi menjadi ruang evaluasi yang menghasilkan komitmen perbaikan yang konkret. Melalui pelibatan masyarakat, akademisi, dan pengguna layanan, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan mendorong agar setiap masukan yang disampaikan dapat diterjemahkan menjadi langkah perbaikan yang terukur sehingga kualitas pelayanan KPKNL Makassar dan DJKN semakin responsif, transparan, serta mampu menjawab kebutuhan Masyarakat. (*)