WALIKOTA BANJARMASIN TINDAKLANJUTI HASIL TEMUAN OMBUDSMAN KALSEL

Selasa, 24 Mei 2022 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menyampaikan beberapa saran korektif mengenai pelayanan publik di Kota Banjarmain. Hal ini disampaikan oleh Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Muhammad Firhansyah dalam kegiatan Evaluasi Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM) Kota Banjarmasin bertempat di Aula SMPN 7 Banjarmasin pada, Selasa (24/05/2022).

Menurut Firhan, Kota Banjarmasin sebagai salah satu kota yang pernah terdampak banjir di tahun 2021 lalu, harus menjadikan perbaikan lingkungan sebagai hal utama selain pelayanan publik dasar lainnya. Pasalnya dengan banyaknya pembangunan, problem kebersihan kota dan penataan yang masih belum tertib menjadikan Banjarmasin salah satu kota yang penting merancang sistem mitigasi bencana.

Selain itu, Firhan menerangkan sebagai kota yang berkomitmen menjalankan program revolusi mental maka sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik memiliki keahlian yang khusus dalam hal melayani masyarakat, maka diperlukan adanya pelatihan bahkan sertifikasi bagi petugas yang ada di *front Office.* Sehingga lebih ahli dalam melayani dan lebih santun serta sabar kepada publik.

"Laporan masyarakat yang masuk berkaitan dengan sikap layanan dari petugas, untuk itu penting ada perbaikan dan pembinaan khusus mengenai unsur ini," terang Firhan

Pada kesempatan yang sama, Firhan juga mengatakan Ombudsman RI Kalimantan Selatan telah melakukan investigasi atas prakarsa sendiri pada lima kantor kecamatan di Kota Banjarmasin (Timur, Tengah, Utara, Selatan dan Barat), dan memfokuskan pada pemenuhan standar pelayanan publik untuk kelompok rentan yang dirasa masih sangat minim.

Diantaranya yaitu temuan layanan untuk ruang laktasi (ibu menyusui) yang sebagian besar beralih fungsi menjadi gudang dan ruang pegawai, bahkan kondisi ruangan ada yang transparan dan memprihatinkan, ruang tunggu untuk ibu hamil/menyusui masih sangat terbatas dan tidak diberikan petunjuk yang jelas dan tegas, termasuk ruang bermain anak masih belum representatif, ada yang ditempatkan di area terbuka dan berdekatan tempat parkir tanpa disertai CCTV atau pengawasan keamanan.

Selain itu, untuk layanan lansia dan disabilitas, sebagian kantor kecamatan belum memenuhi layanan lansia dan disabilitas secara komprehensif baik dari sisi ruang tunggu, loket khusus, maupun toilet untuk lansia dan disabilitas.

Maka dari itu Ombudsman RI Kalimantan Selatan memberikan saran kepada pemerintah Kota Banjarmasin dengan meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat di setiap kantor kecamatan dengan menyediakan fasilitas/sarana yang memadai dan petugas pengelola pengaduan yang kompeten serta terutama pembenahan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik untuk kelompok rentan pada lima kantor kecamatan di Kota Banjarmasin.

Menindaklanjuti hasil saran korektif Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Walikota Banjarmasin Ibnu Sina menyampaikan, penting adanya perubahan *mind set* dari para penyelenggara pelayanan publik sehingga keluhan masyarakat berkaitan sikap layanan bisa diminimalisir.

"Pihak kami terus akan berkomitmen melakukan pembenahan dan perbaikan sebagaimana misi GNRM sebagai basis perbaikan mental dan pola pikir pemerintah di daerah," ucap Ibnu

Menurut Ibnu Sina, temuan atau saran yang disampaikan oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan melalui gugus tugas melayani harus segera ditindaklanjuti khususnya oleh kantor kecamatan.

"Setidaknya bisa di mulai oleh Kecamatan di Banjarmasin Tengah dulu mengingat kondisi gedung relatif baru dan sudah sebagian besar melengkapi standar pelayanan Publik," Ujar Ibnu.

Pihaknya sangat mengapresiasi saran korektif Ombudsman RI Kalimantan Selatan dan berharap terus menerus dilakukan pembangunan peradaban pelayanan publik di Kota Banjarmasin makin baik. (PC/SY)