WUJUDKAN PELAYANAN PRIMA, OMBUDSMAN SULTENG AJAK MASYARAKAT BERPARTISIPASI

Rabu, 22 April 2026 - sulteng

Toli-toli - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah mengajak masyarakat untuk berpartisipasi wujudkan Pelayanan Prima melalui pengawasan pelayanan publik di daerah masing-masing dalam Dialog Publik bertajuk Toli-toli Menyapa yang diselenggarakan oleh RRI Toli-toli, Rabu (22/4/2026).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Sulteng, M. Iqbal Andi Magga menjelaskan bahwa baik pihak penyelenggara maupun masyarakat harus berkolaborasi dalam pengawasan pelayanan publik.

"Kita harus mengubah perspektif pengaduan sebagai sarana untuk menghukumi melainkan adalah sarana evaluatif yang harusnya dipandang positif oleh semua pihak bukan hanya dari sisi penyelenggara tapi juga dari masyarakat sebagai pihak yang menjadi tujuan dari pelayanan tersebut. Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara harus melakukan edukasi kepada masyarakat secara masif terkait pengawasan pelayanan publik yang mana hal tersebut akan berkorelasi kepada kesejahteraan masyarakat karena kebutuhan administrasinya terpenuhi dengan baik," ucap Iqbal.

Lebih Lanjut, Iqbal menambahkan bahwa Ombudsman Sulteng terus berupaya melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik bukan hanya melalui laporan masyarakat juga berdasarkan penilaian yang setiap tahunnya dilaksanakan. Penilaian ini mencakup pemenuhan standar pelayanan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perspektif Maladministrasi dalam sebuah instansi penyelenggara pelayanan, ini yang membedakan dari tahun-tahun sebelumnya karena adanya instrumen baru dalam penilaian.

Menanggapi hal tersebut, Srie Lesminingsih yang merupakan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toli-toli menyampaikan bahwa pihaknya dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat juga menerapkan prinsip pengawasan seperti yang telah diamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 dan Ombudsman Sulteng yakni melakukan pengawsan internal dan eksternal.

"Di internal kami telah menyediakan kanal-kanal pengaduan baik melalui online maupun secara langsung sehingga kami menghimbau kepada masyarakat untuk mari sama-sama kita berkolaborasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima di kabupaten Toli-toli," ujar Srie.

Dikesempatan yang sama, Harmoko sebagai perwakilan Bidang Organisasi Setda Kabupaten Toli-toli juga menyampaikan apresiasi kepada pihak yang berkontribusi dalam perbaikan pelayanan publik di Toli-toli. Menurutnya dengan hasil evaluasi dari pihak eksternal Toli-toli bisa mencapai predikat pelayanan yang baik salah satunya dari Ombudsman yang dimana pada tahun 2024 Pemerintah daerah Kabupaten Toli-toli mendapatkan nilai 81,73 yang masuk dalam zona hijau pelayanan publik dengan kualitas tinggi, ini merupakan suatu capaian yang sangat membanggakan karna sebelumnya Toli-toli berada di zona merah pelayanan publik kini bisa naik dengan signifikan hingga mendapat predikat hijau.

Rusmawaty yang merupakan Akademisi Universitas Tadulako yang hadir pada kesempatan itu juga berpesan kepada daerah untuk meningkatkan edukasi dan literasi masyarakatnya agar lebih antusias dan terlibat dalam pengawasan pelayanan publik.

Sebagai penutup, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov Sulteng berpesan bahwa semua pihak harus bersama-sama memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara masif. "Kita perlu melakukan edukasi secara masif kepada masyarakat mengenai pentingnya kesadaran dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik karena nantinya semuanya akan bermuara pada kualitas kesejahteraan karna kebutuhan judicia dan administrasi masyarakat bisa terpenuhi dengan baik," pungkasnya. (*)