ADUAN MASYARAKAT LAYANAN PUBLIK 2022 CAPAI 1308 LAPORAN, OMBUDSMAN KALSEL: INSTANSI BERBENAH DIRI DAN EVALUASI

Senin, 09 Januari 2023 - Ita Wijayanti

SHALOKAL. INDONESIA, BANJARMASIN- Aduan masyarakat layanan publik di Kalsel tahun 2022 capai 1308 laporan.

Hal itu disampaikan, saat konferensi pers di Banjarmasin, Jumat (6/1/2022).

Laporan Masyarakat 245, Konsultasi Non Laporan 938, Tembusan 113, dan Investasi Atas Prakarsa Sendiri 12. Sehingga Total Akses Masyarakat 1308.

Sedangkan, untuk laporan yangn diperiksa atau ditangani, dengan status laporan masyarakat berupa laporan ditutup 235 dan laporan masih proses berjumlah 1.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel Hadi Rahman menyebutkan, klasifikasi laporan yang diperiksa yang terbanyak kesejahteraan atau jaminan sosial berjumlah 50, perhubungan/infrastruktur 36, pertanahan 28, kepegawaian 20 dan administrasi kependudukan 18.

Kata dia, instansi terlapor yang paling banyak Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) sebanyak 132, BUMN/BUMD 40, Badan Pertanahan Nasional/Kantor Pertanahan 21, Pemerintah Provinsi 13, dan Kementerian/Lembaga dan juga Lembaga Pengadilan 12.

"Bagi yang dilaporkan ke masyarakat, tentunya harus berbenah diri agar pelayanan publiknya lebih baik kedepannya. Bagi yang tidak dilaporkan tentunya tidak boleh berpuas diri namun harus introspeksi diri, agar bisa melihat sendiri kekurangan pelayanan publik yang diberikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk masa yang akan datang," jelasnya.

Hadi mengingatkan, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat haruslah terus ditingkatkan oleh semua instansi.

"Jika sudah bagus, maka tingkatkan lagi jadi hebat. Kalau sudah hebat tingkatkan lagi jadi memuaskan. Karena kalau ini bisa ditingkatkan terus dari waktu ke waktu tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tapi juga bagi instansi, BUMD dan BUMN mereka sendiri," tegas Hadi.

Catatan perbaikan yang disampaikan oleh Ombudsman Perwakilan Kalsel, yaitu: bangun pelayanan prima, perkuat sensitivitas pelayanan publik, buat sinergi dan kolaborasi antar Instansi/Lembaga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan fokus pada SDM dan Inovasi. (SI)