BANGUN BUDAYA PELAYANAN PRIMA, KEMENKUM SULSEL GANDENG OMBUDSMAN-BSI

Kamis, 28 Agustus 2025 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

KBRN, Makassar: Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan (Kanwil Kemenkum Sulsel) menggelar kegiatan Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Budaya Pelayanan Prima di Aula Pancasila Kanwil Sulsel, Rabu (27/8/2025). Kegiatan ini menjadi langkah strategis dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Sosialisasi ini menghadirkan narasumber Dr. Aswiwin Sirua, S.H., M.H., yang menyampaikan materi terkait Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Ia menekankan pentingnya pemenuhan standar layanan sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan regulasi turunannya.

"Pemenuhan standar pelayanan, mulai dari persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, hingga pengelolaan pengaduan, adalah kunci mencegah maladministrasi sekaligus meningkatkan kepercayaan publik. Dengan begitu, masyarakat dapat merasakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur," jelas Aswiwin.

Selanjutnya, kegiatan diisi dengan materi Ultimate Service dan Handling Complain oleh Ria Rezki Kencana dan Sarah Paramita dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Keduanya mengajak peserta untuk memahami pentingnya komunikasi efektif, sikap profesional, serta penanganan pengaduan secara cepat, tepat, dan penuh empati.

"Service is everyone's responsibility. Pelayanan prima bukan hanya tugas frontliner, tetapi tanggung jawab seluruh komponen instansi. Setiap pegawai adalah wajah institusi, sehingga perlu menampilkan sikap, tutur kata, dan tindakan yang mencerminkan profesionalisme," ujar Sarah Paramita.

Selain itu, Melina, Analis SDM Pertama Biro Perencanaan Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum, turut memberikan paparan mengenai kebijakan pelayanan. Ia menjelaskan bahwa kebijakan pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kepatuhan dengan bobot 24%. "Kebijakan pelayanan mencakup ketersediaan standar pelayanan sesuai peraturan, keterlibatan masyarakat dalam penyusunan standar, pemenuhan maklumat pelayanan, serta publikasi hasil survei kepuasan masyarakat (SKM). Semua indikator ini harus dipenuhi agar penyelenggaraan layanan benar-benar transparan, akuntabel, dan berpihak pada masyarakat," ungkap Melina.

Pada kesempatan ini, Kakanwil Kemenkum Sulsel, Andi Basmal, menegaskan bahwa tantangan dalam pelayanan publik saat ini semakin kompleks, seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan, kualitas, dan transparansi layanan. "Oleh karena itu, sosialisasi ini diharapkan dapat menjadi momentum penting bagi kita semua untuk Menyelaraskan praktik pelayanan yang ada dengan regulasi dan standar yang ditetapkan, Menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta Menjadi agen perubahan dalam membangun sistem pelayanan publik yang modern, adaptif, dan berkelanjutan," tegas Andi Basmal.

Melalui kegiatan ini, Kanwil Kemenkum Sulsel berkomitmen mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima yang tidak hanya memenuhi aspek kepatuhan hukum, tetapi juga menghadirkan nilai tambah bagi masyarakat. Upaya ini sejalan dengan target peningkatan kualitas layanan publik serta pembangunan zona integritas menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Kegiatan ini diikuti oleh 150 orang peserta yang terdiri dari pegawai Kantor Wilayah, Balai Harta Peninggalan (BHP) Makassar, serta tenaga alih daya pendukung penyelenggaraan pelayanan publik.