

INI LIMA PILAR YANG PERLU DIPERHATIKAN KEPALA DAERAH DI KALSEL UNTUK PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 10 Februari 2022 - Ita Wijayanti

BERITABANJARMASIN.COM - Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Hadi Rahman mengatakan ada lima pilar yang wajib dimiliki setiap pelayanan publik.

Â

Yaitu, pertama produk barang publik, kedua kebijakan pelayanan publik, ketiga sumber daya manusia (SDM), keempat infrastruktur sarana dan prasarana, dan kelima inovasi ditambah kultur (budaya).

Â

Dijelaskan Hadi, pilar yang pertama produk yang dimaksud yaitu barang publik jasa publik layanan administrasi. Pilar yang kedua yaitu kebijakan seperti standar pelayanan publik maklumat pelayanan kebijakan yang menyentuh ke masyarakat namun tidak melanggar undang-undang.

Ketiga SDM yang mana apabila kekurangan SDM dalam sebuah pelayanan publik bisa menjadi penyebab pelayanan publik yang tidak baik, begitu juga kuantitas kompetensi yang kurang, sehingga perlu ditingkatkan.

Â

Terlebih menurutnya dinamika yang terjadi akhir-akhir ini banyak perubahan seperti adanya Covid-19 sehingga banyak aturan berubah kemudian kemajuan teknologi.

Â

"Kalau SDM kita tidak siap dari sisi kuantitas maupun kualitas itu berpengaruh terhadap pelayanan publik," ujarnya, Kamis (10/2/2022).

Â

Selanjutnya, pilar yang keempat yaitu infrastruktur sarana prasarana undang-undang pelayanan publik maupun peraturan turunannya sudah ada rambu infrastruktur.

Â

Apa yang harus disiapkan seperti adanya fasilitas ruang tunggu, kemudian antrean, termasuk infrastruktur untuk para kelompok rentan.

Â

Dan pilar yang kelima yaitu inovasi. "Mereka harus konsen terhadap lima pilar tersebut," katanya.

Â

Sementara kultur sendiri mencakup kode etik perilaku kepemimpinan dan integritas.

"Kalau tidak punya kultur integritas pelayanan yang kita buat maka tidak akan jadi tidak sesuai undang-undang dan bahkan merugikan masyarakat," tutupnya. (fitri/sip)

