

# OMBUDSMAN KALSEL MINTA LAYANAN PUBLIK BISA ADAPTIF TERHADAP PERUBAHAN

Senin, 06 Oktober 2025 - kalsel

kalsel.jpnn.com, BANJARMASIN - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) Hadi Rahman mengatakan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik wajin untuk membangun pelayanan publik yang partisipatif serta adaptif terhadap perubahan. Pelayanan publik yang partisipatif dan adaptif ini adalah amanah Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. "Masyarakat jangan hanya diperlakukan sebagai penonton atau pemohon layanan saja. Mereka juga punya peran pengawasan dan partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Misal, dalam penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi kinerja pelaksana," ucap Hadi Rahman di Banjarmasin.

Hadi Rahman menambahkan pelayanan publik juga harus adaptif terhadap perubahan. Lingkungan pelayanan publik bergerak sangat dinamis, bisa berubah cepat dan drastis. Boleh jadi karena faktor internal, seperti sumber daya manusia (SDM), anggaran dan sarana prasarana. Selain itu, perubahan itu bisa juga dikarenakan faktor eksternal, seperti perubahan peraturan perundang-undangan, perkembangan teknologi atau adanya tuntutan masyarakat. "Oleh karenanya, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik harus mampu beradaptasi terhadap perubahan tersebut, kalau tidak dia akan ketinggalan dan bahkan kehilangan kepercayaan dari masyarakat," ujar Hadi Rahman.

Lokakarya Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Kalsel dilakukan secara daring. Acara berisi penyampaian materi mengenai teknis penilaian oleh Ombudsman Kalsel. Dihadiri oleh sekitar 224 partisipan, berasal dari jajaran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Inspektorat/Biro/Dinas/Badan/SMA/SMK/Panti Sosial/RSUD).

Selain itu dihadiri juga oleh Pemerintah Kabupaten/Kota di Kalsel (Inspektorat/Bagian/Dinas/Badan/SD/SMP/RSUD), serta lingkup Kementerian dan Lembaga di Kalsel meliputi Polres/Polresta, Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, dan Bapas/Lapas/Rutan. Total se-Indonesia penilaian mencakup 46 kementerian/lembaga serta 264 pemerintah daerah (Pemda).

Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik berlangsung dalam beberapa tahapan, mulai dari perencanaan hingga penyerahan hasil. Hadi juga mengatakan penilaian malaadministrasi harus menjadi rujukan utama dalam mengukur performa pelayanan kementerian/lembaga/pemda kepada masyarakat serta tingkat kepatuhan terhadap kerja-kerja pengawasan Ombudsman RI. "Oleh karenanya kami harapkan kepala daerah dan pimpinan instansi betul-betul memberikan atensi serius dan mengorkestrasi gerak perubahan maupun pemenuhan asas-asas, nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik," ujarnya. (antara/jpnn)