

# OMBUDSMAN PAPARKAN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM RAKERWAS ITWASDA POLDA KALTENG

Jum'at, 24 Februari 2023 - Hendra Kurniawan

INTIMNEWS.COM, PALANGKA RAYA - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Tengah, Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si, menjadi narasumber kegiatan Rapat Kerja Pengawasan (Rakerwas) Itwasda Polda Kalteng tahun 2023, di Aula Arya Dharma Mapolda Kalteng, Kamis (23/2/2023).

Adapun topik yang dibahas adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Biroum menyampaikan bahwa meningkatkan kinerja layanan sangat penting sebagai salah satu pendorong utama capaian tujuan organisasi.

"Kinerja layanan yang diberikan akan menjadi wajah yang dilihat masyarakat sebagai representasi kinerja penyelenggara pelayanan publik," tegas Biroum.

"Beberapa upaya bisa dilakukan untuk meningkatkan performa tim pelayanan dari menerapkan strategi jaminan kualitas hingga meminta umpan balik yang jujur dari masyarakat, ini akan membantu memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan," sambungnya.

Biroum menyampaikan saran strategi dalam menyediakan pelayanan publik yang baik yaitu dengan memahami kebutuhan masyarakat, berempati, memiliki kerangka pengukuran kerja, menetapkan tujuan penyelenggara pelayanan, merampingkan proses manual menjadi elektronik, menetapkan dan mengkomunikasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat, transparan, menggunakan teknologi, menciptakan budaya organisasi yang menarik, menyiapkan program penghargaan kepada pelaksana pelayanan publik, menempatkan pelaksana pelayanan publik yang tepat, menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan masyarakat dengan cepat, dan mendapatkan umpan balik yang jujur dari masyarakat. (\*\*)