OMBUDSMAN SULSEL DORONG BKKBN WUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PARTISIPASI MASYARAKAT

Jum'at, 05 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

RAKYAT.NEWS, MAKASSAR - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan (Sulsel) menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik agar layanan yang dihasilkan benar-benar memberikan manfaat dan menjawab kebutuhan warga.

Hal tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, saat menjadi narasumber pada Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, Kamis (4/6/2026).

Kegiatan tersebut dihadiri mitra kerja, media, pengguna layanan, serta jajaran BKKBN Sulawesi Selatan sebagai wadah untuk menghimpun masukan masyarakat sekaligus mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

Dalam pemaparannya bertema "Menghadirkan Pelayanan Bernilai dengan Partisipasi Masyarakat", Ismu menilai tantangan pelayanan publik saat ini semakin dinamis seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan sesuai kebutuhan.

Menurutnya, penyelenggara pelayanan publik tidak cukup hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga harus mampu menghadirkan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama.

"Pelayanan publik yang baik tidak lahir dari keputusan internal organisasi semata, tetapi dari keterlibatan masyarakat yang merasakan langsung manfaat layanan tersebut," ujar Ismu.

Ia menegaskan, Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif, melainkan instrumen penting untuk memperoleh masukan yang objektif mengenai kebutuhan, harapan, dan pengalaman masyarakat.

Menurut Ismu, partisipasi masyarakat berperan penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan.

Masukan yang disampaikan masyarakat dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan yang lebih tepat sasaran sekaligus memperkuat fungsi pengawasan sosial terhadap pelayanan publik. Selain itu, ia menilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

"Kepuasan masyarakat bukan sekadar angka dalam survei. Yang lebih penting adalah bagaimana hasil survei itu digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan layanan, memperbaiki proses yang belum efektif, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu," katanya.

Dalam kesempatan tersebut, Ismu juga mengingatkan pentingnya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bentuk-bentuk maladministrasi seperti penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, diskriminasi, hingga penyalahgunaan wewenang dinilai dapat mengurangi manfaat yang seharusnya diterima masyarakat.

Karena itu, Ombudsman mendorong seluruh penyelenggara layanan publik membangun budaya kerja yang menjunjung integritas, transparansi, akuntabilitas, serta terbuka terhadap pengaduan dan masukan masyarakat.

"Partisipasi masyarakat tidak hanya menjadi sarana evaluasi, tetapi juga bagian penting dari pengawasan eksternal untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar dan bebas dari maladministrasi," jelasnya.

Melalui pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Ombudsman berharap lahir berbagai rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung peningkatan kinerja layanan di lingkungan BKKBN Sulawesi Selatan.

Bagi Ombudsman, kualitas pelayanan publik pada akhirnya tidak diukur dari banyaknya program yang dijalankan, melainkan dari sejauh mana masyarakat merasakan manfaat nyata dari layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat perlu terus diperkuat agar setiap kebijakan yang dihasilkan semakin relevan, tepat sasaran, dan berdampak langsung bagi warga. (*)