HADIRI FORUM KONSULTASI PUBLIK, OMBUDSMAN SULTENG: PERLU PENYEDERHANAAN PROSEDUR PELAYANAN

Kamis, 12 Juni 2025 - sulteng

SIARAN PERS

Nomor : 006/PC-HM.01/VI/2025

Tanggal : 11 Juni 2025

DONGGALA - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah menyampaikan perlunya penyederhanaan dalam prosedur standar pelayanan pada Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Labkesmas) Donggala pada Rabu, (11/6/2025).

Kegiatan ini dimaksudkan untuk menyerap aspirasi dan informasi dalam lingkup pelayanan publik sebagai acuan untuk membangun pelayanan terpadu yang efektif dan efisien di Labkesmas Donggala.

Pada kesempatan itu, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Sulteng, Susiati menjabarkan beberapa poin penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkungan Labkesmas Donggala. Ia menuturkan bahwa salah satunya ialah perlunya penyederhanaan dalam prosedur pelayanan.

"Tujuan utamanya adalah efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan baik dari sisi penyelenggara maupun oleh masyarakat yang merasakan dampak secara langsung pelayanan tersebut," ungkapnya. Lebih lanjut, Susi menyampaikan saat ini masyarakat menginginkan semuanya serba cepat, simpel dan tidak berbelit-belit.

Kemudian, perlu adanya unit pengaduan internal untuk mengakomodir keluhan masyarakat terhadap institusi yang menyelenggarakan pelayanan."Sebenarnya hal ini merupakan salah satu yang terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan, dimana apabila masyarakat mengalami kendala atau kurang puas bisa mengadukan, memberikan saran dan masukan sehingga menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara," tuturnya.

Aduan masyarakat itu adalah bentuk kepedulian dan harus kita apresiasi bukan malah sebaliknya. Juga dengan adanya unit pengaduan, instansi penyelenggara pelayanan dapat menyelesaikan permasalahan yang diadukan tanpa melibatkan pimpinan tertinggi lembaga maupun pemerintah daerah apalagi sampai ke Ombudsman.

Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Labkesmas) Donggala juga turut menyampaikan apresiasi atas partisipasi para peserta dari semua unsur yang ada baik pemerintahan maupun media yang hadir. Menurutnya ini merupakan salah satu indikasi bahwa masyarakat kita tidak hanya pemerintah menginginkan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Ombudsman RI dalam kesempatan forum diskusi seperti ini terus menyuarakan agar penyelenggara pelayanan publik berusaha untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai bentuk komitmen kita dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan partisipatif kepada masyarakat bukan hanya sebagai formalitas penyelenggara melainkan sebagai kewajiban kita sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan asas asas umum pemerintahan yang baik.