

OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN PEMBELAJARAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KEPADA MAHASISWA MAGANG

Selasa, 10 November 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin (09/11/2020) - Lima orang mahasiswa magang di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel yang berasal dari Politeknik Negeri Banjarmasin dan STIENAS Banjarmasin mendapatkan pembelajaran mengenai 14 Standar Pelayanan Publik, sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zayanti Mandasari, Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalsel, menjelaskan bahwa salah satu hal yang paling penting dalam pelayanan publik adalah standar pelayanan. "Standar pelayanan menjadi tolak ukur/pedoman/acuan dalam memberikan pelayanan, agar pelayanan tersebut berkualitas. Selain itu, penerapan standar pelayanan publik, juga sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur", jelasnya.

Setidaknya terdapat 14 komponen standar pelayanan publik, sebagaimana ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diantaranya adalah Dasar Hukum, yakni perihal adanya aturan/Undang-Undang yang menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian komponen Persyaratan, dimana setiap instansi berkewajiban mempublikasikan persyaratan secara luas, baik melalui spanduk atau *website*. Komponen Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yang diperlukan sebagai acuan kepada masyarakat untuk mengakses layanan agar lebih efektif. Komponen Jangka Waktu Penyelesaian, sebagai komponen yang harus dipublikasikan sebagai bentuk kepastian layanan kepada masyarakat.

Selain itu, terdapat komponen Biaya/Tarif, yang juga menjadi hal penting. Sebagai bagian transparansi layanan, penyelenggara layanan wajib mempublikasikan, baik melalui spanduk atau *website*. Selanjutnya, komponen Produk Pelayanan, agar pengguna layanan mengetahui, apa saja produk layanan yang dapat diakses di instansi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Komponen Sarana dan Prasarana/Fasilitas, yakni penyelenggara layanan berkewajiban menyediakan sarana prasarana dalam pelayanan publik, seperti ruang tunggu, kursi yang memadai, toilet, ruang menyusui, tempat cuci tangan, dan sebagainya.

Selain itu ada juga komponen Kompetensi Pelaksana, sebagai jaminan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga pelaksana pelayanan harus ahli dalam bidang layanan yang diselenggarakannya. Ada juga komponen Pengawasan Internal, yang juga tak kalah penting sebagai kontrol internal, apakah pelaksana layanan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Komponen Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, sebagai sarana pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan jika terjadi layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan sebagai wadah pengguna layanan memberikan saran perbaikan pelayanan publik.

Komponen Jumlah Pelaksana, menjadi hal tak kalah penting. Selain karena penyelenggara berkewajiban menyesuaikan jumlah pelaksana dengan jumlah pengguna, penyesuaian tersebut juga berpengaruh pada terciptanya keseimbangan waktu/beban kerja dalam pelaksanaan pelayanan. Selanjutnya, Jaminan Pelayanan, sebagai komponen yang bertujuan agar masyarakat mendapatkan layanan sesuai dengan ketentuan dan standar layanan yang telah ditetapkan. Komponen Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, yang juga sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu penyelenggara berkewajiban untuk memberikan komitmen memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan kepada pengguna layanan. Terakhir, adalah komponen Evaluasi Kinerja Pelaksana. Tujuannya agar pelaksana dapat menilai pelaksanaan pelayanan publik yang telah diselenggarakannya, dan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam layanannya.

Dalam kesempatan tersebut, mahasiswa juga diajak melihat contoh langsung penerapan 14 komponen standar pelayanan publik yang ada di Kantor Ombudsman Kalsel. Harapannya, mahasiswa magang di Ombudsman dapat memahami, baik secara teori maupun praktik, terkait penerapan 14 komponen standar pelayanan publik. Sehingga, mahasiswa magang dapat mengetahui secara komperhensif, dan dapat menjadi agen yang turut serta mengedukasi masyarakat dalam hal pelayanan publik.