

OMBUDSMAN KALSEL: PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BARITO KUALA, INI KUNCINYA!

Jum'at, 16 Oktober 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin, (15/10) - Tim Satgas Pelayanan Publik Kabupaten Barito Kuala bertandang ke Kantor Ombudsman Kalsel yang terletak di Jalan Letjend S. Parman Nomor 57 Banjarmasin. Kedatangan tim yang digawangi oleh Wakil Bupati Barito Kuala, Ramadhan Noor tersebut bermaksud untuk melakukan koordinasi, konsultasi, dan meminta masukan Ombudsman Kalsel, khususnya dalam hal pelayanan publik, mengingat Kabupaten Barito Kuala akan menjadikan tahun 2021 sebagai Tahun Pelayanan Publik.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid, menyambut baik kedatangan Wakil Bupati Barito Kuala beserta jajarannya serta mengapresiasi tekad pemerintah Kabupaten Barito Kuala untuk melakukan pembenahan pelayanan publik. Lebih lanjut Noorhalis memaparkan, dalam konteks perbaikan pelayanan publik, sebenarnya setiap tahun Ombudsman Kalsel melakukan Survei Kepatuhan Pelayanan Publik di tiap instansi pemberi layanan, baik di instansi daerah ataupun vertikal. Tujuannya untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut telah memenuhi standar atau belum. Namun tahun 2020, tidak dilakukan mengingat kondisi penyebaran Covid-19.

Setidaknya ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam perbaikan pelayanan publik. *Pertama*, kepastian layanan. Apakah instansi pemberi layanan sudah memberikan kepastian layanan bagi masyarakat, baik dari syarat, jangka waktu, biaya, prosedur. Setidaknya ada 14 komponen standar layanan yang harus dipenuhi oleh instansi pemberi layanan sebagaimana UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kedua, keadilan layanan. Apakah instansi pemberi layanan telah memberikan layanan yang adil. Apakah kemudahan mendapatkan layanan telah dirasakan oleh semua pengguna layanan, khususnya pengguna layanan berkebutuhan khusus. Apakah tersedia sarana/prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. "Sesungguhnya keadilan layanan tersebut adalah citra dari suatu instansi pemberi layanan dan menunjukkan bahwa instansi tersebut *respect* terhadap pengguna layanan berkebutuhan khusus", jelas Noorhalis.

Ketiga, inovasi dalam pelayanan. "Inovasi dibutuhkan bukan hanya untuk memudahkan pelayanan terhadap masyarakat, misalnya inovasi layanan dalam bentuk *digital*/melalui aplikasi, sehingga pengguna layanan tak harus datang ke kantor layanan, cukup mengakses dari *handphone* saja. Namun inovasi juga sebagai bentuk tekad instansi untuk terus berbenah mengikuti kemajuan jaman", lanjutnya.

Pertemuan yang berlangsung selama hampir 3 jam tersebut diisi dengan berbagai pertanyaan, baik mengenai penilaian kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009, cara mewujudkan pelayanan yang berkeadilan, mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat, juga pertanyaan mengenai bagaimana mewujudkan pelayanan prima, baik secara tampak depan maupun kualitas layanan secara keseluruhan.