

# OMBUDSMAN TINJAU PELAYANAN PUBLIK DINAS ESDM KALBAR

Jum'at, 13 Maret 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

Pontianak - Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat menghadiri undangan Plt. Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Provinsi Kalbar untuk melakukan Asistensi dan evaluasi terkait upaya pemenuhan standar pelayanan publik agar sesuai dengan amanah Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas ESDM tersebut juga yang dihadiri oleh seluruh Kepala Bidang dan Tata Usaha Umum beserta jajaran pada Kamis, (12/03/2020).

Dinas ESDM Provinsi Kalbar merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemprov Kalbar yang dinilai pada Survei Kepatuhan Tahun 2019 lalu dengan hasil penilaian pada satu produk pelayanannya masih berada di tingkat kepatuhan rendah (zona merah). Atas hal tersebut, Plt. Dinas ESDM berinisiatif untuk meminta pendampingan Tim Ombudsman Kalbar terkait upaya perbaikan yang telah dilakukan Tahun 2020.

Kegiatan dibuka dengan pemaparan hasil penilaian kepatuhan Dinas ESDM Tahun 2019 dan penjelasan komponen standar pelayanan apa saja yang belum terpenuhi. Selanjutnya Tim Dinas ESDM Kalbar menjelaskan jenis-jenis pelayanan yang tersedia, komponen standar pelayanan publik yang sudah dilengkapi, seperti persyaratan layanan, sistem/mekanisme, biaya/tarif, jangka waktu, produk pelayanan, penyediaan pengelola pengaduan, hingga ketersediaan sistem informasi pelayanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Agus Priyadi mengapresiasi inisiatif dan upaya perbaikan pelayanan publik oleh Dinas ESDM Provinsi Kalbar. "Waktu yang diberikan sebelum penilaian tahun lalu seharusnya cukup untuk berbenah, tapi ternyata masih merah. Tahun ini sudah baik karena mulai dilengkapi dan diperbaiki", ungkap Agus.

Kegiatan dilanjutkan dengan evaluasi pemenuhan komponen standar pelayanan yang sudah disediakan. Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar yang didampingi Asisten dan jajaran ESDM Kalbar bersama-sama meninjau kelengkapan layanan.

Dalam tinjauan yang dilakukan, Tim Ombudsman Kalbar melihat masih terdapat beberapa hal yang perlu perbaikan, misalnya *website* yang masih *maintenance*, penunjuk ruang tunggu yang belum tersedia, mekanisme pengaduan yang belum lengkap, *leaflet* produk pelayanan belum lengkap, hingga penggunaan atribut oleh petugas pelayanan.

"Harapannya tahun ini Dinas ESDM bisa ke zona hijau, tinggal komitmennya saja", tutup Agus. (ori-kalbar, tm)