BAHAS HASIL PENILAIAN KEPATUHAN 2022, OMBUDSMAN RI KALSEL TERIMA KUNJUNGAN KOORDINASI JAJARAN DPMPTSP KOTA BANJARMASIN

Rabu, 22 Maret 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menerima kunjungan koordinasi dari jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin, Selasa (21/3/2023)

Dalam diskusi yang berlangsung, Lisdiani Inani yang mewakili DPMPTSP Kota Banjarmasin menyampaikan tujuan dari kunjungan koordinasi tersebut, yakni guna mendapatkan masukan dan saran terkait upaya pemenuhan komponen standar pelayanan publik di DPMPTSP Kota Banjarmasin. "Selain untuk bersilaturahmi dengan Ombudsman RI Kalsel juga sebagai pendampingan untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik, kami ingin memperbaiki sisi mana yang perlu diperbaiki untuk mendongkrak kinerja, mempersiapkan penilaian kepatuhan di tahun 2023 ini," terang Lisdiani Inani.

Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Ita Wijayanti mengapresiasi jajaran DPMPTSP Kota Banjarmasin, yang telah berinisiatif melakukan evaluasi perbaikan dalam meningkatkan pelayanan publik atas hasil penilaian Ombudsman RI di tahun 2022. Ombudsman RI Kalimantan Selatan siap mendukung dan melakukan pendampingan terutama terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Disampaikan Ita Wijayanti bahwa penilaian di Kota Banjarmasin sudah dilakukan selama dua tahun berturut-turut pada 2021 dan 2022, namun memang terdapat penurunan penilaian dari Zona Hijau ke Zona Kuning. Dalam mendongkrak nilai, penyelenggara layanan publik perlu memahami unsur apa saja yang perlu dipenuhi. Metode penilaian yang dilakukan Ombudsman RI di tahun 2022 selain melakukan observasi, studi dokumen, tim penilai juga melakukan wawancara kepada penyelenggara dan pengguna layanan. "Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui kualifikasi dan kinerja penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik," ucap Ita Wijayanti.

Dalam kesempatan yang sama, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Wildan Fauzi Muchlis sebagai *Enumerator* yang telah melakukan pengambilan data di Kota Banjarmasin pada Tahun 2002 menyampaikan ada empat dimensi yang dilakukan, dalam Penilaian Kepatuhan pada Tahun 2022 yaitu dimensi *Input* , terkait kompetensi penyelenggara dan sarana prasarana. Dimensi proses, mengenai standar pelayanan. Dimensi *Output*, mengenai persepsi maladministrasi yang ditanyakan kepada pengguna layanan, serta dimensi pengaduan, terkait pengelolaan pengaduan baik dari segi kompetensi, pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

"Maklumat pelayanan, biaya/tarif dan mekanisme prosedur perlu terinformasikan kepada pengguna layanan, kami menyarankan agar standar layanan tersebut bisa dipajang di ruang pelayanan maupun di media sosial milik dinas, gunanya agar menjamin transparansi dan akuntabilitas pelayanan, serta mempermudah masyarakat yang ingin mengakses layanan," tutur Wildan

Menutup kegiatan koordinasi, Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Maulana Achmadi turut menyarankan agar dinas harus menempatkan petugas yang kompeten, sebagai *front office* dan pengelola pengaduan, serta penyelanggara layanan minimal melakukan evaluasi kinerja pada setiap tahunnya.