# EVALUASI RB, OMBUDSMAN KALSEL SAMPAIKAN PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK POLDA KALSEL

**Kamis, 31 Agustus 2023 - Ita Wijayanti**

Banjarmasin- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan sampaikan materi Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Lingkup Layanan Kepolisian Kalimantan Selatan pada kegiatan rapat Penyampaian Hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi Polri Tahun 2022/2023 di lingkungan Polda Kalimantan Selatan. Hadir sebagai narasumber pada kegiatan tersebut mewakili Ombudsman RI Kalimantan Selatan yaitu Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Zayanti Mandasari, dan Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Ita Wijayanti, pada (30/08/2023) bertempat di Hotel Banjarmasin Internasional.

Dalam paparannya di sesi pertama, Zayanti menjabarkan apa saja kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan. "Penyelenggara layanan wajib menyusun standar pelayanan publik, melaksanakan standar pelayanan, membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya, menempatkan pelaksana yang kompeten, serta melaksanakan pelayanan yang berkualitas," ujar Zayanti.

Penyusunan standar pelayanan menjadi wajib untuk dilaksanakan karena merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan. Selain itu, adanya standar pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Selanjutnya, Zayanti juga menyampaikan pentingnya pemenuhan komponen standar pelayanan yang mengacu kepada Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. terdapat 14 komponen standar pelayanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu publikasi persyaratan, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu layanan, biaya atau tarif, produk layanan, dan pengelolaan pengaduan. Selanjutnya penyelenggara layanan juga wajib memuat dasar hukum, memenuhi sarana dan prasarana, menyediakan pelaksana layanan yang berkompeten, memberikan jaminan terhadap layanan, memberikan jaminan keselamatan dan keamanan dalam pelayanan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja.

Selanjutnya, pada sesi kedua, Ita menyampaikan rendahnya kepatuhan atau implementasi standar pelayanan oleh penyelenggara layanan publik menimbulkan munculkan berbagai bentuk maladministrasi. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses reformasi birokrasi dan menimbukan rendahnya kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah. Maka dari itu, penilaian kapatuhan pelayanan publik menjadi penting, agar dapat mendorong pemerintah untuk meingkatkan kualitas pelayanan publik dari sisi pemenuhan standar pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan.

Selain itu, Ita juga menyampaikan gambaran umum mengenai kegiatan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kalimantan Selatan. "Ombudsman RI Kalimantan Selatan telah selesai melaksanakan pengambilan data penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan di 13 Polres di Provinsi Kalimantan Selatan. Ada empat dimensi variabel yang kami nilai. Pertama, dimensi Input yang terdiri dari penilaian kompetensi penyelenggara terhadap pengetahuan pelayanan publik dan penilaian pemenuhan sarana dan prasarana. Kedua, dimensi Proses, dengan melakukan observasi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. Ketiga, dimensi Output, dengan melakukan wawancara mengenai persepsi maladminstrasi kepada masyarakat pengguna layanan. Keempat, dimensi Pengaduan, dengan melakukan wawancara dan studi dokumen terhadap pengelolaan pengaduan," jelas Ita.

Terakhir, Ita menyampaikan beberapa catatan dalam upaya perbaikan pelayanan publik di lingkup Kepolisian, khususnya di Kalimantan selatan, seperti melakukan publikasi standar pelayanan publik secara elektronik, memenuhi kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, melakukan pembinaan terhadap pengelola pengaduan, membuat dasar hukum standar layanan publik yang memenuhi 14 unsur komponen standar layanan, dan membuat jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar layanan, dalam bentuk SK Kompensasi. Diharapkan, dengan dipenuhinya komponen tersebut, Polda Kalsel beserta jajarannya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima kepada masyarakat