KOORDINASI HASIL PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK 2022, DINAS PENDIDIKAN BANJARMASIN AUDIENSI KE OMBUDSMAN RI KALSEL

Rabu, 08 Maret 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin melakukan kunjungan ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka konsultasi dan koordinasi terkait hasil evaluasi penilaian kepatuhan pelayanan publik tahun 2022, Selasa (7/3/2023).

Diawali dengan sambutan Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Muhammad Firhansyah, menyampaikan maksud dan tujuan dari penilaian kepatuhan yang Ombudsman RI lakukan yaitu mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

Dasar hukum terkait Penilaian Kepatuhan Tahun 2022 salah satunya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Undang-undang 25 Tahun 2009 selain melindungi masyarakat juga melindungi penyelenggara layanan maka dari itu ada *Service Delivery* dan *Manufackturing* untuk pengguna layanan yaitu masyarakat dan untuk *internal* penyelenggara itu sendiri. Selain itu, pada Penilaian Kepatuhan Tahun 2022 kami juga ada penilaian dimensi *Output* yang tidak kalah penting yaitu dengan menanyakan kepada pengguna layanan ditempat bapak/ibu dengan menanyakan apakah ada pelayanan penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten atau perlakuan tidak patut," ucap Firhansyah saat membuka diskusi.

Dilanjutkan dengan sambutan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, Ardiansyah Asmadi, menyampaikan harapannya untuk mendapat pendampingan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Selain itu, Ardiansyah Asmadi meminta masukan terkait pengelolaan pengaduan internal agar dapat berjalan dengan baik, baik disisi mekanisme, maupun kompetensi petugas pengelola pengaduan dengan kendala rotasi petugas yang sering kali terjadi.

Menyangkut hal tersebut, Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Ita Wijayanti menjelaskan bahwa petugas pengelolaan pengaduan tidak harus PNS tetapi yang memiliki kemampuan dan mengerti akan substansi laporan yang disampaikan, serta memiliki kompetensi dan memiliki SK pengelolaan pengaduan. Untuk pelayanan *Front Office* sudah baik dilakukan rotasi untuk memperkuat performa dari setiap pegawai serta untuk menghilangkan tingkat kejenuhan.

Menutup kegiatan koordinasi, Muhammad Firhansyah menyampaikan bahwa Ombudsman RI Kalimantan Selatan berharap komitmen dari setiap dinas untuk memperbaiki layanan. Untuk saran masukan dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan yaitu penempatan petugas yang kompeten untuk *Front Office* , dan pengelolaan pengaduan, penguatan administrasi dan pengawasan, penguatan sarpras bagi kelompok rentan, pengetahuan tentang Ombudsman RI, serta selalu dilakukan evaluasi dari pimpinan unit bidang atas layanan secara berkala.