LAKUKAN UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN MINTA PENDAMPINGAN OMBUDSMAN KALSEL

Rabu, 12 April 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Guna melakukan evaluasi atas hasil penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik di Kota Banjarmasin, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menjadi narasumber dalam Evaluasi Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2022 dan Pelatihan Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Banjarmasin, Selasa (11/04/2023) di Aula Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin.

Secara keseluruhan, Kota Banjarmasin berada di pada Zona Kuning pada Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2022. Salah satu produk layanan yang dinilai oleh Ombudsman berada di Dinas Sosial Kota Banjarmasin, sehingga dirasa perlu mengundang Ombudsman Kalsel dalam upaya pendampingan pemenuhan komponen standar pelayanan publik sekaligus mengevaluasi hasil di tahun sebelumnya sebagai pembelajaran.

Kepala Dinas Sosial Kota Banjarmasin, Dolly Syahbana dalam sambutannya mengatakan bahwa kegiatan ini dilakukan dalam upaya meminta masukan dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan. "Kami berharap Ombudsman RI Kalimantan Selatan dapat memberikan masukan-masukan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang ada di lingkungan kantor kami," ujarnya.

Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Rujalinor dalam paparan singkat mengenai pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik "Propartif" menyampaikan bahwa penting disampaikan mengingat dari hasil evaluasi penilaian Kepatuhan tahun 2022, penilaian pada dimensi pengelolaan pengaduan masih cukup rendah. Hal ini dipicu salah satunya oleh rendahnya pengetahuan petugas mengenai komponen pengelolaan pengaduan. "Ada dua faktor penting yang memicu munculnya pengaduan dalam pelayanan publik. pertama, pengaduan muncul karena layanan yang tidak sesuai dengan standar, kedua penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar aturan," ucap Rujali.

Menambahkan, Rujali mengatakan bahwa salah satu cara untuk meminimalisir munculnya komplain dari masyarakat adalah dengan memenuhi komponen pengelolaan pengaduan yaitu, menyediakan petugas pengelola pengaduan yang ber-SK dan Kompeten, membuat sarana dan tata cara pengaduan, membuat SOP pengaduan, dan mendokumetasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan.

Selain menyampaikan teknik pengelolaan pengaduan yang baik. Disampaikan juga poin-poin evaluasi hasil penilaian kepatuhan secara keseluruhan oleh Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Ita Wijayanti. Sebelumnya, disampaikan terlebih dahulu empat dimensi penilaian yang dilakukan meliputi dimensi Input, dimensi Proses, dimensi Output dan dimensi Pengaduan. "Hal ini dilakukan agar kedepannya Dinas Sosial dapat lebih siap dalam menghadapi penilaian dari Ombudsman. Baik saat wawancara, observasi, dan studi dokumen," jelas Ita.

Pada kegiatan ini, ita menyampaikan beberapa catatan di Dinas Sosial Kota Banjarmasin saat penilaian kepatuhan tahun 2022, seperti responden yang diwawancara belum memberikan jawaban maksimal pada sesi wawancara kompetensi pengetahuan pelayanan publik. Selain itu, pemenuhan standar pelayanan masih belum terpublikasi secara maksimal, baik melalui media *website* maupun media elektronik online lainnya. Terakhir, minimnya pengetahuan dan pemahaman berkaitan tugas, kewenangan dan kompetensi serta belum tertibnya administrasi pengelolaan pengaduan.

Atas hal ini, Ombudsman RI Kalimantan Selatan memberikan beberapa saran perbaikan seperti menempatkan petugas pelayanan yang kompeten, terlatih dan memiliki pengetahuan soal pelayanan publik, melakukan penguatan dalam administrasi dokumen pendukung pelayanan publik di unit kerja, dan penguatan tata kelola pengaduan. Diharapkan dengan catatan perbaikan ini, Dinas Sosial Kota Banjarmasin sebagai salah satu SKPD yang dinilai dapat melakukan perubahan yang signifikan dan dapat memberikan kontribusi ke Pemerintah Kota Banjarmasin dalam meraih predikat Zona Hijau.