MENGENAL LEBIH DEKAT PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI KALSEL KENALKAN MAHASISWA STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 18 Januari 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan ajak 11 Mahasiswa magang untuk melakukan kunjungan belajar ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Banjarbaru dan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Martapura pada Selasa (17/1/2022). Kunjungan ini di inisiasi oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan, guna mengenalkan secara langsung bentuk tangible standar pelayanan publik serta memberikan pengetahuan kepada Mahasiswa bahwa pelayanan publik harus diberikan tanpa ada diskriminasi. Pelayanan publik tidak hanya diterima oleh masyarakat yang merdeka saja, namun pelayanan publik pun wajib diberikan bagi warga binaan yang ada di dalam lembaga pemasyarakatan. Mahasiswa yang berpartisipasi dalam kunjungan belajar ini berasal dari dua kampus negeri yang berada di Kalimantan Selatan yaitu Universitas Islam Negeri Antasari Prodi Hukum Tata Negara dan Universitas Lambung Mangkurat Prodi Ilmu Hukum.

Dalam kunjungan ini, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Muhammad Firhansyah menyampaikan, Mal Pelayanan publik dipilih sebagai tempat yang dikunjungi karena dari hasil penilaian Kepatuhan Tahun 2022, MPP Banjarbaru mendapatkan hasil 91,1 kategori A yang masuk dalam Zona Hijau. Artinya, MPP Banjarbaru memiliki standar pelayanan kepatuhan tinggi terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga, penting untuk diketahui oleh Mahasiwa magang seperti apa bentuk dari sebuah pelayanan publik yang baik. Agar memiliki sensibilitas tinggi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

Disela kegiatan kunjungan belajar, Asisten Pencegahan Malaministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Reni Yunita Ariany menyampaikan bahwa Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan. Ini berarti kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat itu adalah tugas penyelenggara pelayanan publik, baiknya sebuah instansi/lembaga itu dapat diukur dari sebaik apa pelayanan yang mereka berikan. Salah satu cara mengukurnya adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Seperti yang dapat dilihat dari hasil IKM yang ada di Mal Pelayanan Publik Banjarbaru. Nilai IKM yang diraih cukup tinggi yaitu 94.4% pada tahun 2022.

Selain itu, Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga telah mengatur standar pelayanan publik untuk masyarakat, agar terpenuhinya amanat pembukaan, yaitu memberikan kesejahteraan umum dan mencerdasakan kehidupan bangsa. Sehingga pada saat Mahasiswa ini kembali ke masyarakat, menyadari betapa pentingnya pemenuhan standar layanan oleh penyelenggara layanan publik, serta menjadi kritis untuk membangun dan menjadikan peradaban layanan publik di Kalimantan Selatan menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini, Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru, Rahmah Khairita beserta jajaran memaparkan sekilas profil dan sejarah singkat tentang MPP Banjarbaru sejak mulai berdiri pada tahun 2021. Dalam paparannya di Aula Nadzmi Adhani Rahmah mengatakan, sampai dengan hari ini ada 15 instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru dan Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik. Diantaranya terdapat layanan mulai dari perizinan,layanan non-perizinan, administrasi kependudukan, pembuatan SIM, STNK, layanan pajak, layanan pensiunan, layanan perbankan hingga layanan Keagamaan dari Kementerian Agama Banjarbaru, salah satunya layanan nikah. layanan pernikahan ini memudahkan kepada pengguna layanan dalam melaksanakan pernikahan, karena Mal pelayanan publik memberikan fasilitas mulai dari tempat pelaksanaan, dokumentasi sampai dengan pengurusan perubahan kartu identitas, Kartu Keluarga dan penerbitan buku nikah bekerjasama dengan Dukcapil Kota Banjarbaru.

DPMPTSP selaku pengelola MPP Banjarbaru berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan baik dari segi sarana prasarana dan pelayanan dari petugas kepada masyrakat, dengan terus menerus memberikan pelatihan demi memberikan pelayanan prima.

Sedangkan dalam kunjungan Mahasiswa di Lapas Perempuan Kelas II A Martapura, Kepala Lapas Perempuan Martapura Kelas II A, Lilis Yuaningsih juga memperkenalkan jajaran pejabat sruktural beserta tugas dan kewenangannya dalam memberikan pelayanan publik dalam lapas. "Dalam menjalankan tugas, kami berkewajiban menjamin dan memastikan warga binaan mendapatkan tempat yang layak, jika ada kerusakan segera di lakukan perbaikan oleh bidang terkait, kami juga memastikan mereka mendapatkan makanan yang layak, serta memberikan bekal keterampilan yang dapat dipergunakan jika kelak sudah bergabung dengan masyarakat diluar," jelasnya.

Selain itu, Lapas Perempuan Kelas II A Martapura juga memastikan keamanan da ketertiban dalam lingkungan lapas dapat terjaga dan selalu dalam keadaan kondusif, salah satu caranya dengan menyediakan petugas keamanan yang

kompeten dan memadai, serta membuat aturan-aturan yang wajib dipatuhi oleh seluruh penghuni dan pejabat yang ada di lapas seperti tidak menggunakan alat komunikasi di dalam lapas bagi WBP, tidak memperkenankan WBP membawa uang/benda berharga ke dalam lapas, dan tidak menerima tip dari pengunjung lapas.

"Lapas Perempuan Kelas II A Martapura memiliki tujuan untuk membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahannya, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana, sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat berperan aktif dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab," ucap Lilis

Fahma Nawalia mewakili peserta magang yang ikut dalam kegiatan menyampakan bahwa mereka sangat bersyukur dilibatkan dalam kunjungan belajar ini, keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru sangat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan jika dilihat dari standar pelayanan publik yang ada berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru telah memenuhi standar pelayanan yang baik dalam Pelayanan publik.

Kunjungan belajar ini tentunya memberikan pesan moril bahwa sebuah tindakan yang melanggar hukum dan perundang-undangan akan mendapatkan sanksi hukuman, sesuai dengan hukum berlaku dan dikenakan KUHP sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Dari sini para mahasiswa bisa belajar tentang pentingnya menghargai kebebasan dan mematuhi peraturan, serta belajar untuk tidak melakukan tindakan diskriminiasi.