

# **MONITORING LAYANAN SIM, OMBUDSMAN SAMBANGI SIM CORNER DAN SATLANTAS POLRESTA BANJARMASIN**

Jum'at, 27 Agustus 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin, KP - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Hadi Rahman didampingi Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Maulana Achmadi mengunjungi SIM Corner Satlantas Polresta Banjarmasin, di Duta Mall. Pada kesempatan tersebut Tim Ombudsman memantau dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa warga yang sedang mengakses layanan perpanjangan SIM, Kamis (26/08/2021) siang.

Salah satu petugas yang berjaga di SIM Corner tersebut, Rinna, mengutarakan bahwa layanan di SIM Corner tetap dibuka selama PPKM Level 4, tetapi dengan protokol kesehatan yang ketat dan penyesuaian jam operasional layanan serta jumlah pemohon yang dilayani. "Selama PPKM Level 4 di Kota Banjarmasin, SIM Corner hanya melayani maksimal 20 pemohon setiap hari. Hal ini agar tidak menyebabkan pengumpulan massa dan waktu operasional kami yang terbatas hingga pukul 12.00 WITA" ujarnya.

Selanjutnya Hadi Rahman beserta Tim Ombudsman bergerak ke Polresta Banjarmasin, menemui Kepala Satuan Lalu Lintas Polresta Banjarmasin, AKP Gustaf Adolf Mamuaya. Dalam pertemuan tersebut, Hadi menyampaikan kegiatan monitoring dilakukan untuk memantau pelaksanaan pelayanan SIM selama PPKM Level 4 di Banjarmasin yang diselenggarakan oleh Satlantas Polresta Banjarmasin dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait pelayanan di Satpas SIM. Monitoring ini merupakan salah satu cara yang dilakukan Ombudsman dalam menjalankan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman secara berkala melaksanakan Penilaian Kepatuhan atas pemenuhan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 serta membuka Gerai Konsultasi dan Pengaduan di beberapa Polres di wilayah Kalsel pada waktu-waktu tertentu.

Gustaf menjelaskan bahwa pihaknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan. Salah satunya melalui inovasi ujian Psikologi untuk layanan pengurusan SIM secara online menggunakan aplikasi SIGAB (Siaga Gasan Banua) milik Polresta Banjarmasin. "Pengguna aplikasi SIGAB dapat melakukan ujian Psikologi secara online, dimana saja selama ada akses internet, sehingga saat pengurusan SIM, pemohon tidak harus ikut tes psikologi secara manual/tatap muka, cukup menampilkan hasil tes yang didapat dari link yang tersedia melalui Aplikasi SIGAB, selanjutnya tinggal tes kesehatan, foto, dan cetak SIM", jelasnya.

Disamping inovasi yang sudah baik tersebut, Hadi meminta agar tetap disediakan layanan offline yang memberi ruang bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Hadi juga mengingatkan kembali tentang pentingnya keberadaan unit pengelolaan pengaduan, pengaktifan SIM Corner dan SIM Keliling sepanjang kondisi pandemi Covid-19 memungkinkan dan dengan protokol kesehatan ketat, serta penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam pelayanan SIM, terutama terkait persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu. "Dengan SPP yang jelas, masyarakat akan semakin mudah dan cepat dalam berurusan perpanjangan maupun pembuatan SIM secara langsung", pungkasnya.

Di akhir pertemuan, Gustaf menyampaikan apresiasi atas monitoring serta masukan dari Ombudsman RI Kalsel. Pihaknya juga berkomitmen melakukan perbaikan sesuai masukan yang disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel.(Zak/KPO-1)