

OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN KIAT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA JAJARAN POLDA KALSEL

Kamis, 06 Juni 2024 - kalsel

Banjarmasin - Peningkatan kualitas pelayanan publik, merupakan hal penting untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menyadari hal itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan menyampaikan materi Pelayanan Publik pada kegiatan Bimbingan Teknis Fungsi SPKT Pelayanan Publik Terpadu, Penyamaan Persepsi Aplikasi 110 dan Evaluasi Aplikasi DORS di Jajaran Polda Kalsel Tahun 2024, pada Rabu (05/06/2024) yang diselenggarakan oleh Polda Kalimantan Selatan. Lebih dari 100 peserta hadir mengikuti kegiatan bimbingan teknis yang berlangsung di Hotel Banjarmasin Internasional tersebut.

Mengawali paparannya, Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Zayanti Mandasari, menyampaikan tentang esensi pelayanan publik yang merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pihak kepolisian. "Pelayanan publik sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terbagi atas tiga bagian, yakni pelayanan dalam bidang barang, jasa dan administratif. Jika kita cermati ketiga jenis layanan tersebut ada dalam kewenangan kepolisian, misalnya blangko SIM merupakan layanan dalam bentuk barang, selanjutnya pengawalan jalan merupakan layanan jasa, dan SKCK masuk dalam layanan administratif. Oleh karena ketiga jenis layanan tersebut menjadi kewenangan pihak kepolisian maka dalam penyelenggaraannya harus mempunyai dan memenuhi komponen standar layanan sebagaimana Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik," terang Zayanti.

"Tak hanya menyiapkan komponen standar layanan, pihak kepolisian juga perlu memperhatikan kewajiban sebagai penyelenggara, antara lain melaksanakan isi standar layanan, membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya, menempatkan pelaksana yang kompeten, dan melaksanakan pelayanan berkualitas. Langkah-langkah tersebut sebagai kiat untuk mencegah terjadinya maladministrasi pada layanan yang diberikan pihak kepolisian. Mengingat seringkali maladministrasi yang terjadi dalam proses layanan publik, akan berimbas atau menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan," ujarnya.

Zayanti berharap bahwa semangat melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik di institusi Polri dilakukan secara merata, agar seluruh layanan kepolisian memiliki standar yang sama, mengingat pemenuhan standar pelayanan publik secara tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan publik kepada institusi kepolisian, serta dapat menjadi contoh praktik baik bagi instansi vertikal lainnya.

Selama satu jam lebih kegiatan berlangsung, tiga peserta dari berbagai Polres menyampaikan pertanyaan baik mengenai proses pelayanan publik secara digital/elektronik, menangani masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan pelayanan publik, hingga terkait penilaian kinerja pelayanan publik dari bhabinkamtibmas ke masyarakat langsung sebagai bentuk apresiasi kinerja personil kepolisian.