OMBUDSMAN KALSEL LAKUKAN EVALUASI PENILAIAN KEPATUHAN DINAS PENDIDIKAN KOTA BANJARMASIN

Sabtu, 08 April 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menghadiri kegiatan Evaluasi Hasil Penilaian Kepatuhan 2022 sekaligus pelatihan *Coaching Clinic Handling Complaint* yang digagas oleh Biro Organisasi Kota Banjarmasin, Kamis (06/04/2023) di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin. Sebelumnya, kegiatan yang sama sudah dilakukan di Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, hal ini dilakukan guna mengevaluasi secara detail apa saja kekurangan dari hasil penilaian tahun sebelumnya, sekaligus sebagai bahan persiapan untuk menghadapi penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2023. Seperti diketahui bahwa saat penyerahan hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 yang dilaksanakan tanggal 14 Februari lalu, Kota Banjarmasin secara keseluruhan masuk dalam kategori Zona Kuning atau kepatuhan sedang terhadap pelayanan publik. Hal ini tentu menjadi catatan penting bagi Kota Banjarmasin mengingat pada tahun-tahun sebelumnya Kota Banjarmasin selalu berada pada posisi Zona Hijau atau kepatuhan tinggi terhadap pelayanan publik.

Kepala Bagian Organisasi Kota Banjarmasin, Eka Rahayu Normasari dalam sambutan pembuka perpesan agar tiap SKPD yang berpartisipasi dalam acara ini dapat menjadikan momentum kegiatan ini sebagai kesempatan untuk belajar dan mendapatkan kisi-kisi penting dalam menghadapi penilaian tahun 2023, harapannya kedepan Kota Banjarmasin dapat kembali merai predikat Zona Hijau dalam kategori kepatuhan pelayanan publik.

Kepala Keasistenan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsmna RI Kalimantan Selatan, Muhammad Firhansyah mengatakan bahwa terdapat perbedaan metode penilaian yang cukup signifikan dibanding penilaian tahun-tahun sebelumnya. Maka, kesiapan pemerintah daerah dalam menghadapi ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Ombudsman RI tidak lagi berkutat pada penilaian *service delivery*, namun sudah masuk dalam penilaian aspek *manufacturing*. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana menyebutkan penyelenggara berkewajiban Menyusun dan menetapkan sekurang-kurangnya 14 komponen standar pelayanan publik.

Beberapa catatan penting yang dapat dijadikan masukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banjarmasin, khususnya di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin juga disampaikan oleh Firhansyah. Diantaranya, pentingnya pemenuhan Komponen Standar pelayanan, serta publikasi standar pelayanan yang luas melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, pengetahuan seputar pelayanan publik di lingkungan internal juga perlu diberikan, mengingat SKPD yang dinilai adalah SKPD yang langsung memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Terakhir, pentingnya menempatkan pengelola pengaduan yang kompeten. Jangan sampai petugas pengelola pengaduan yang ditempatkan hanya dijadikan penggugur syarat pemenuhan komponen standar pelayanan saja, namun diharapkan juga dapat memberikan solusi terhadap aduan-aduan yang disampaikan oleh masyarakat dengan kompeten.