

OMBUDSMAN RI KALSEL BERI PENDAMPINGAN PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA DISDUKCAPIL KOTA BANJARMASIN

Selasa, 30 April 2024 - kalsel

Banjarmasin- Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan melakukan kegiatan pendampingan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik, Senin (29/04/2024) bertempat di Lantai 2, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banjarmasin acara ini dihadiri oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin serta didampingi oleh Eka Rahayu Normasari, selaku Bagian Organisasi Kota Banjarmasin.

Kepala Keasisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya, dalam paparannya disampaikan bahwa Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI merupakan salah satu bentuk upaya pencegahan maladministrasi sehingga diharapkan melalui penilaian ini dapat meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. "Hingga saat ini masih terdapat beberapa instansi pemerintah yang masih belum melengkapi standar pelayanan, sehingga perlu untuk dilakukan penilaian agar mendorong instansi pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik," tegas Benny Sanjaya.

Terkait dimensi-dimensi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Rujalinor, menyampaikan bahwa dalam penilaian kepatuhan terdapat beberapa dimensi yang akan dinilai, yakni dimensi input, output, proses dan pengaduan. Termasuk dimensi input nantinya Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan akan melakukan wawancara secara langsung kepada Kepala Dinas hingga petugas pengelolaan pengaduan. "Seringkali pada saat melakukan wawancara kepada responden masih terdapat perbedaan pemahaman terkait sarana prasarana khusus dan layanan khusus, hal ini sangat berbeda, sehingga perlu untuk dipahami," ujar Rujalinor.

Keasisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Zayanti Mandasari, kemudian menambahkan beberapa catatan terhadap hasil penilaian kepatuhan sebelumnya, beberapa catatan tersebut diantaranya adalah masih kurang maksimalnya pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman, kurangnya substansi maklumat pelayanan, ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan hingga pengetahuan tentang pelayanan kelompok rentan. "Salah satu bentuk layanan khusus adalah layanan rekayasa jiwa, dan saya melihat bahwa Disdukcapil Kota Banjarmasin sudah memiliki layanan ini sehingga bisa diklaim sebagai salah satu bentuk layanan khusus yang dimiliki Disdukcapil Kota Banjarmasin," terang Zayanti Mandasari.

Giat ini dibuka dengan sambutan oleh Ida Chairiati selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, dalam sambutannya disampaikan ucapan terima kasih atas komitmen Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan dalam memberikan pendampingan kepada Disdukcapil Kota Banjarmasin. Kegiatan pendampingan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi bersama.