OMBUDSMAN RI KALSEL GELAR DIALOG INTERAKTIF DI PRO 1 RRI BANJARMASIN

Kamis, 26 Oktober 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, melaksanakan sosialisasi terkait tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik, terhadap pelaksanaan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, Kamis (26/10/2023) di Radio Pro 1 RRI Banjarmasin.

Diwakili oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya, dan Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Ita Wijayanti. Ombudsman RI Kalimantan Selatan menekankan pentingnya penyelenggara layanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik, sebagaimana diwajibkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepada pendengar setia Pro 1 RRI dalam program "Palidangan Noorhalis", Ombudsman RI Kalimantan Selatan menyampaikan tujuan dilaksanakannya penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, oleh Ombudsman RI sejak 2015. "Penilaian Ombudsman bukan sekedar untuk menyematkan penghargaan kepada penyelenggara layanan yang patuh standar layanan publik, tetapi mempublikasikan standar pelayanan adalah kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peranan Ombudsman RI adalah mendorong penyelenggara segera memenuhi kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya transparan dalam mempublikasikan standar pelayanan kepada pengguna layanan," kata Benny Sanjaya.

Disampaikan Benny Sanjaya, bahwa bila penyelenggara patuh dalam menerapkan standar pelayanan publik, maka terjadinya dugaan maladministrasi dapat diminimalisir. Sistem mekanisme prosedur yang terinformasi jelas, akan menghindarkan terjadinya maladministrasi penyimpangan prosedur. Kemudian, jangka waktu penyelesaian layanan yang terinformasikan, selain mempermudah bagi pengguna layanan mendapatkan kepastian penyelesaian layanan, juga menghindarkan terjadinya maladministrasi penundaan berlarut dalam layanan. Selain itu, informasi biaya layanan yang transparan, akan menjamin pelayanan yang akuntabel dan menekan terjadinya dugaan praktik pungutan liar dalam pelayanan.

Ditambahkan Ita Wijayanti, bahwa saat ini penilaian Ombudsman RI lebih meluas dan mendalam. Tidak hanya mempotret publikasi terhadap standar layanan, namun masuk pada empat dimensi, yakni dimensi Input menyangkut kompetensi penyelenggara dan ketersediaan sarana pendukung layanan, dimensi proses yang menyangkut kepatuhan penyelenggara layanan dalam penerapan dan publikasi standar pelayanan terhadap produk layanan, dimensi Output terkait dengan persepsi publik sebagai pengguna layanan terhadap layanan yang diakses, serta dimensi pengelolaan pengaduan dimana Ombudsman RI lebih lanjut menilai terhadap tata kelola pengaduan internal yang disediakan penyelenggara layanan yang menjadi sample penilaian.

"Penilaian Ombudsman RIdilakukan terhadap pelayanan dasar yang langsung bersentuhan kepada publik, yakni pada substansi kesehatan, adminduk, perizinan, kesehatan, sosial, pendidikan, termasuk layanan administrasi pertanahan dan kepolisian, penilaian dilaksanakan Ombudsman RI serentak secara nasional, yang membagi kategori Zona Nilai (Hijau,Kuning, dan Merah) atas nilai kumulatif empat dimensi pada layanan SKPD di bawah Pemerintah Daerah, serta Kantor Pertanahan dan Kepolisian Resor sebagai instansi vertikal yang turut dinilai di tingkat Perwakilan Ombudsman RI," kata Ita Wijayanti.

Dalam kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan di Pro 1 RRI Banjarmasin, turut diselingi dengan dialog interaktif dan tanya jawab, antara Ombudsman RI Kalimantan Selatan sebagai narasumber, dengan para pendengar secara langsung melalui kanal telepon.