

# **OMBUDSMAN RI KALSEL LAKUKAN BIMBINGAN TATA KELOLA LAYANAN PUBLIK KEPADA DITLANTAS POLDA KALSEL**

**Jum'at, 18 Agustus 2023 - Ita Wijayanti**

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang diwakili oleh Asisten Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Zayanti Mandasari, menjadi narasumber dalam kegiatan bimbingan teknis mengenai tata kelola pelayanan publik dan potensi maladministrasi, dalam tata kelola pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, yang diselenggarakan oleh Polda Kalimantan Selatan pada Rabu (16/08/2023) di Aula Rupatama Polda Kalimantan Selatan. Kegiatan ini diikuti dan dihadiri oleh Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi Ditlantas seluruh Kepolisian Resor di Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Selatan.

Dalam kegiatan tersebut, Zayanti Mandasari menyampaikan bahwa sikap melayani petugas serta kejelasan publikasi sistem mekanisme prosedur dalam kepengurusan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, penting untuk menjadi perhatian penyelenggara layanan. "Bersikap ramah dalam melayani, serta publikasi SOP yang mudah dipahami pengguna layanan tentu akan mendukung animo masyarakat dalam mengakses layanan sesuai prosedur secara pribadi, tidak menggunakan jalur perantara melalui oknum yang tidak bertanggung jawab," kata Zayanti Mandasari.

Selain itu, dalam kegiatan yang sebelumnya dibuka oleh Dirlantas Polda Kalimantan Selatan, Zayanti Mandasari turut menekankan, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, pihak penyelenggara layanan wajib menyediakan dan mengelola akses sarana pengaduan sebagai sarana publik untuk memberikan saran dan masukan terhadap evaluasi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Banyaknya pengaduan yang disampaikan publik, bukan berarti menandakan suatu layanan pada instansi tersebut buruk, boleh jadi hal tersebut menandakan bahwa pengelola layanan telah benar dalam mempublikasikan mekanisme dan sarana pengaduan atau pelayanan yang diberikan dirasakan kehadirannya oleh pengguna layanan sehingga muncul ekspektasi publik untuk turut terlibat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang telah diberikan. "Sebaliknya, tidak adanya pengaduan yang diterima bukan berarti pelayanan telah sepenuhnya baik, boleh jadi sarana pengaduan pada instansi tidak terkelola dengan baik atau masyarakat enggan menyampaikan pengaduan, karena khawatir mendapat intimidasi atau tidak yakin pengaduannya mendapat respon," kata Zayanti Mandasari.

Menutup paparannya, Zayanti Mandasari menghimbau kepada seluruh peserta yang hadir, agar tata kelola pelayanan publik mesti merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian dapat diturunkan melalui peraturan internal untuk diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi masing-masing. Harapannya, agar pelayanan publik dapat terstandar, transparan dan akuntabel, serta memudahkan bagi seluruh pengguna layanan baik masyarakat umum, maupun pengguna layanan yang berasal dari kelompok rentan termasuk penyandang disabilitas.

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab antara narasumber dengan peserta bimbingan teknis yang hadir.