

# OMBUDSMAN RI KALSEL SAMPAIKAN BIMTEK PELAYANAN PRIMA KEPADA JAJARAN SPKT POLDA KALSEL

Senin, 11 Desember 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, sampaikan bimbingan teknis terkait Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Senin (11/12/2023). Bertempat di Aula Bhayangkari Mathilda Batlayeri, kegiatan bimbingan teknis dihadiri oleh seluruh perwakilan SPKT Polres/ta di lingkup Polda Kalimantan Selatan.

Dalam paparannya, Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Ita Wijayanti menyampaikan, pentingnya penyusunan komponen standar pelayanan publik, dengan prinsip kesederhanaan, partisipatif memuat gagasan publik, akuntabel, berkeadilan serta transparan. "Terpenting penyusunan standar pelayanan harus berkelanjutan, melalui evaluasi perbaikan dan peningkatan inovasi, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan motivasi kepada seluruh anggota dalam memberikan pelayanan prima," kata Ita Wijayanti.

Kemudian terkait dengan pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Benny Sanjaya menyampaikan urgensi evaluasi penyelenggaraan layanan publik meliputi empat dimensi, yakni dimensi Input yang terbagi atas variabel kompetensi penyelenggara dan penyediaan sarana prasarana, dimensi Proses dimana di dalamnya mengukur penjaminan mutu, pengawasan internal, termasuk sarana fasilitas layanan yang mengakomodir akses bagi kelompok rentan, kemudian dimensi Output dengan memperhatikan persepsi pengguna layanan atas layanan yang diberikan, dan terakhir dimensi Pengaduan menyangkut pengelolaan pengaduan internal.

Disampaikan oleh Kepala SPKT Kepolisian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan AKBP Rudy, bahwa maksud kegiatan bimbingan teknis adalah sebagai salah satu bentuk komitmen SPKT lingkup Polda Kalsel, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama mengacu pada evaluasi hasil penilaian kepatuhan yang rutin dilaksanakan Ombudsman RI.

Setelah penyampaian paparan oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, kegiatan bimbingan teknis kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab, oleh perwakilan SPKT Polres/ta lingkup Polda Kalsel yang berhadir.