PEMBANGUNAN ZI: OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN KIAT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPOLISIAN

Kamis, 10 Oktober 2024 - kalsel

Banjarmasin - Peningkatan kualitas pelayanan publik, merupakan hal penting dalam pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Menyadari hal tersebut, Polda Kalimantan Selatan mengundang Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan sebagai narasumber untuk menyampaikan materi terkait Peningkatan Pelayanan Publik, pada Kamis (10/10/2024) yang berlangsung di Hotel Banjarmasin Internasional.

Dalam paparannya, Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Zayanti Mandasari menyampaikan tentang keterkaitan antara pelayanan publik dengan Zona Integritas. "Pelayanan Publik merupakan satu dari enam area pembangunan Zona Integritas, sebagaimana PermenPAN-RB Nomor 90 Tahun 2021. Zona integritas sendiri merupakan komitmen dari pimpinan dan jajarannya untuk mewujudkan WBK/WBBM, melalui reformasi birokrasi khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik prima, sehingga pelayanan publik menjadi salah satu kunci keberhasilan dari pembangunan zona integritas," terang Zayanti.

"Ada tiga target yang perlu dicapai dalam program peningkatan kualitas pelayanan publik, pertama meningkatnya kualitas pelayanan publik (cepat, aman dan mudah dijangkau). Kedua, meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan. Ketiga, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat pada setiap unit penyelenggara pelayanan publik," papar Zayanti.

Di Kesempatan yang sama, Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Lilik Suryani menyampaikan pentingnya sarana pengaduan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk di jajaran Polda Kalsel. "Tak hanya sarana pengaduan yang perlu disediakan, petugas pengelola, tindak lanjut, dan evaluasi terhadap pengaduan masyarakat juga perlu dioptimalkan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima," ujar Lilik.

Lilik juga membagikan enam kunci untuk mewujudkan pelayanan prima, yakni komitmen kuat pimpinan, apresiasi pada unit/petugas, melembagakan inovasi pada unit kerja hingga level terbawah, tertib administrasi alur proses terstandar, peran aktif unit kerja yang mengelola pelayanan publik, dan menyamakan persepsi bahwa instansi terbuka atas segala kritik, saran masukan, dan pengaduan masyarakat.

Kegiatan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan Polda Kalsel tersebut dihadiri lebih dari 100 peserta yang berasal dari perwakilan masing-masing Polres Kab/Kota di Kalimantan Selatan. "Harapannya apa yang telah disampaikan oleh Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan akan menjadi arahan/petunjuk untuk dilakukan di tiap-tiap unit Kab/Kota kedepannya untuk melakukan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM," tutup Kepala Biro Perencanaan Polda Kalsel M. Muchdori.