OMBUDSMAN KALSEL SAMPAIKAN HASIL PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK, PEMKO BANJARMASIN ZONA KUNING

Selasa, 14 Februari 2023 - Ita Wijayanti

BANJARMASINPOST.CO.ID, BANJARMASIN - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) menyampaikan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Tahun 2022 berdasarkan opini pengawasan Ombudsman RI, Selasa (14/2/2023).

Ada dua kategori dari hasil opini yang disampaikan, yakni kategori Pemerintah Daerah, yang mencakup Pemprov, Pemko, dan Pemkab.

Dan ada kategori unit pelayanan, yang mencakup kedinasan di kabupaten/kota provinsi Kalimantan Selatan.

Dari data yang disampaikan tersebut, Pemprov Kalsel mendapat nilai 69,38, yakni zona kuning.

Pemko Banjarmasin mendapat nilai 69,63 yang juga termasuk di zona kuning.

Sedangkan Pemko Banjarbaru mendapat nilai 84,74 yang masuk di zona hijau.

Untuk instansi Pemkab, ada tujuh kabupaten yang masuk ke dalam zona kuning yakni, Pemkab HSS, HST, Tapin, Barito Kuala, HSU, Banjar, dan Kotabaru. Sedangkan Pemkab lainnya seperti, Tanah Laut, Tanah Bumbu, Balangan dan Tabalong masuk di zona hijau.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel), Hadi Rahman mengatakan dari penilaian pihaknya, bisa disimpulkan di Kalimantan Selatan, secara umum masih masuk dalam zona kuning.

"Zona kuning itu artinya tingkat kualitas sedang. Masih banyak ruang-ruang perbaikan atau hal-hal yang mestinya bisa diimprovisasi," katanya kepada awak media.

Kemudian lanjut Hadi, sebelum diimprovisasi, harus ada jaminan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah supaya meningkatkan kepatuhan terhadap UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

"Maupun menjamin kepercayaan publik kepada Pemda sebagai pelaksana pelayanan," jelasnya.

Untuk instansi yang masuk ke zona kuning terang Hadi, harus melakukan langkah-langkah perbaikan secara terstruktur, jelas, melibatkan hulu ke hilir.

"Tadi kami sebutkan pelayanan publik 4.0, yaitu empat dimensi, input, proses, output, dan pengaduan. Empat hal itu yang harus dijadikan fokus utama instansi untuk perbaikan," tuturnya. "Khususnya di proses dan input. Karena dari data, dua dimensi itu yang nilainya masih rendah."

Sebelumnya pada Tahun 2021, Pemko Banjarmasin ada di zona hijau dalam penilaian publik yang dilakukan oleh Ombudsman Kalsel, yang artinya hasil penilaian ini mengalami penurunan.

Hadi menerangkan, penilaian itu dinamis, sesuai data real yang pihaknya ambil dari lapangan.

"Terkait dengan Pemko, Banjarbaru tidak mengalami penurunan. Tentu kita berharap ini dipertahankan, naik lagi jadi kualitas tertinggi," ujarnya.

Sedangkan Banjarmasin kata Hadi, mengalami penurunan, dari zona hijau di tahun 2021, menjadi zona kuning di tahun 2022.

"Hal ini tentunya jangan hanya jadi atensi, tetapi harus ada aksi-aksi di lapangan, untuk segera mengevaluasi dan memperbaiki," jelasnya.

Menurutnya, fokuslah terhadap empat dimensi yang sebelumnya sudah disampaikan.

"Kalau misal tahun ini sudah hijau, apa-apa yang sudah dilakukan itu harus dilakukan secara konsisten. Seringkali kami sudah menyampaikan itu di semua SKPD," katanya.

Penilaian ini menurutnya penting dalam rangka menjamin jaminan kualitas.

"Kami tak hanya melakukan observasi saja. Penilaian ini juga kami lakukan dengan metode wawancara. Ke petugas pelayanan, dengan masyarakat pengguna pelayanan," tuturnya. "Kami rasa penilaian tahun ini lebih komprehensif."

"Jika Pemda tidak cepat beradaptasi dengan metodologi penilaian kami tahun ini. Boleh jadi hasilnya tidak maksimal," pungkas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel).