SOSIALISASI STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KALSEL INGATKAN SOAL KOMPETENSI

Jum'at, 30 Juni 2023 - Ita Wijayanti

BANJARMASINPOST.CO.ID, BANJARMASIN - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan kegiatan sosialisasi teknis (workshop) penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, pada Selasa (27/6/2023).

Kegiatan tersebut dihadiri oleh seluruh perwakilan Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Kepolisian Resor (Polres), dan Kantor Pertanahan (Kantah) di Provinsi Kalimantan Selatan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, Hadi Rahman menyampaikan bahwa konsep penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dijalankan Ombudsman melingkupi nilai kumulatif dari empat dimensi.

Dimensi-dimensi ini yaitu dimensi input yang berkenaan dengan kompetensi penyelenggara dan pengelolaan sarana prasarana. Kemudian, dimensi proses berkaitan dengan ketersediaan dan implementasi standar pelayanan dalam setiap produk layanan publik.Selanjutnya, dimensi output berkaitan dengan persepsi maladministrasi dari masyarakat. "Terakhir, dimensi pengelolaan pengaduan yang diterapkan oleh penyelenggara layanan publik," jelasnya dalam sambutan di acara tersebut, Jumat (30/6/2023).

Hadi menjelaskan, jika berkaca dari penilaian tahun 2022, dari empat dimensi itu, nilai yang paling rendah adalah dimensi input yang termasuk di dalamnya kompetensi penyelenggara layanan.

"Sehingga hal itu perlu menjadi atensi dan aksi dari seluruh penyelenggara pelayanan publik, khususnya Pemerintah Daerah (Pemda), Polres dan Kantah sebagai objek yang dinilai," tuturnya.

Menurut Hadi, pelaksana pelayanan publik haruslah seorang yang berkompeten dibidangnya, sesuatu yang didapat melalui proses pembelajaran dan pendewasaan diri, bermula dari kebiasaan yang dilatih secara berkelanjutan, sehingga melahirkan keahlian. "Keahlian ini dikombinasikan dengan integritas dan etos kerja, itu merupakan modal yang sangat penting untuk membangun peradaban pelayanan publik yang membawa manfaat bagi masyarakat banyak", kata Hadi Rahman.

Adapun penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, oleh Ombudsman RI kata Hadi dilakukan serentak secara nasional, pada 25 Kementerian, 15 Lembaga, 458 Pemerintah Kabupaten, 98 Pemerintah Kota, dan 34 Pemerintah Provinsi di Indonesia.

Maksud dari penilaian ini terangnya agar Pemerintah Pusat dan Daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan. Adapun tujuan yang ingin dicapai yakni perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik.

Pelaksanaan penilaian kepatuhan ini paparnya bersifat independen, objektif, dan hasil interval nilai akan membagi setiap objek penilaian dalam kategori zona opini kualitas tertinggi dan tinggi (zona hijau), kualitas sedang (zona kuning), serta kualitas rendah sampai terendah (zona merah).

"Tahun 2022 Pemda di Provinsi Kalimantan Selatan rata-rata masih berada dalam zona kuning, kami harap momentum penilaian ini menjadi penggerak penyelenggara pelayanan publik, dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan publik", pungkas Hadi Rahman.

Kegiatan workshop kemudian diisi dengan paparan oleh narasumber eksternal yaitu H Hairansyah (Komisioner Komnas HAM 2017-2022) dan Drs H Tamliha Harun (Ketua Komisi Informasi Kalsel). Dilanjutkan dengan paparan dan diskusi antara narasumber Ombudsman RI Kalsel dengan peserta kegiatan, baik yang berhadir langsung maupun perwakilan dinas/instansi/lembaga yang hadir secara daring.