

# OMBUDSMAN: STANDAR LAYANAN PENTING BAGI KEBERLANGSUNGAN SUATU LAYANAN

Rabu, 30 Juni 2021 - Ditiro Alam Ben

Samarinda - Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur mengadakan Focus Group Discussion (FGD) dengan tema "Standar Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur" yang dihadiri oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur Kusharyanto di Hotel Selyca Mulia pada Selasa (29/6/2021).

Selain Ombudsman Kaltim, kegiatan diskusi ini dihadiri oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kaltim dan Kota Samarinda, Polresta Samarinda, Kantor Imigrasi Samarinda, Kejaksaan tinggi Kaltim, Universitas Widyagama Samarinda, Universitas Unikarta Tenggarong dan perwakilan dari media cetak Kaltim Post.

Acara diskusi dibuka dengan sambutan dari Kepala Kantor Bahasa Kaltim Anang Santosa. Anang mengatakan, "Ke depan, lembaga ini harus dapat menjadi lembaga yang lebih dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, tentu saja pelayanan kepada masyarakat harus lebih baik dan lebih dapat diukur dan dipertanggungjawabkan, salah satunya dengan melakukan penyusunan standar pelayanan yang melibatkan para pemangku kepentingan calon pengguna layanan."

Kusharyanto mengapresiasi langkah yang dilakukan Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur dan mengharapkan kegiatan semacam ini dapat dilakukan oleh lebih banyak lagi lembaga-lembaga di daerah. Ia mengatakan, "Penyusunan standar pelayanan yang bersifat partisipatif dengan melibatkan para pemangku kepentingan, menjadi hal sangat penting bagi keberlangsungan sebuah layanan pada masa-masa yang akan datang."

"Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adanya standar pelayanan publik dapat menjadi tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan. Begitu juga dengan adanya pengelolaan aduan, penyelenggara pelayanan bisa mengoreksi di mana ada kesalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat," tutup Kusharyanto.Ā