BAHAS STANDAR LAYANAN DI KANTOR BAHASA, OMBUDSMAN BABEL SARANKAN INI

Jum'at, 11 Maret 2022 - Imanda Kartika Sari

Bangka Belitung - Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung sarankan beberapa hal terkait konsep standar layanan yang ada di Kantor Bahasa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, diantaranya terkait optimalisasi pengelolaan pengaduan dan penyediaan fasilitas bagi yang berkebutuhan khusus. Hal tersebut disampaikan Asisten Ombudsman RI, Mariana dalam rapat koordinasi di Ruang Rapat Kantor Bahasa pada Jumat (11/3/2022).

Kepala Kantor Bahasa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Muhammad Irwan dalam pengantar diskusi menyampaikan bahwa kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari proses penetapan standar layanan di Kantor Bahasa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebelum nanti ditetapkan.

"Kami sangat berharap ada masukan dari instansi terkait, terutama dari Ombudsman Babel dalam hal saran penyempurnaan konsep standar layanan untuk produk layanan di Kantor Bahasa Babel. Ini juga bagian dari uji publik sebelum nanti kami sahkan dan gunakan sebagai standar layanan tetap," tambahnya Irwan.

Irwan juga menyebutkan bahwa terdapat lima produk layanan yang dibahas standar layanan pada diskusi tersebut yaitu Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) Adaptif Merdeka, layanan Tenaga Pengajar Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA), Layanan Bantuan Teknis berupa literasi/juri/narasumber/penyuluh dan keterangan Ahli Bahasa, layanan perpustakaan dan layanan penerjemahan dokumen.

"Ombudsman Babel sangat mengapresiasi kegiatan yang diadakan kantor bahasa hari ini karena pelibatan stakeholder terkait dan pengguna layanan dalam rancangan standar layanan memang amanah Undang-Undang 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dimaksudkan agar setiap standar layanan bisa diterima dengan baik oleh pihak-pihak yg berkepentingan terutama pengguna layanan. Konsep sudah baik, hanya saja perlu ditambah rigid terkait pengelolaan pengaduan, tidak saja menyediakan kanalnya tapi dilengkapi dengan alur penyelesaian aduan dan petugas khusus pengelola aduan. Selain itu juga perlu diperhatikan sarana khusus untuk pengguna layanan berkenutuhan khusus terutama dalam hal layanan perpustakaan," pungkas Mariani.

Rapat koordinasi dihadiri oleh beberapa instansi/lembaga lainnya diantaranya Kejaksaan Tinggi Babel, Ditkrimsus Polda Kep. Babel, Dinas Pendidikan Provinsi Kep. Babel, Dinas Pariwisata Provinsi Kep Babel, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kep. Babel, Universitas Bangka Belitung, Universitas Muhammadiyah, SMAN 1 Pangkalpinanh, SMAN 4 Pangkalpinang, dan Babel Pos.