OMBUDSMAN MALUKU TEKANKAN PELAYANAN PUBLIK PROFESIONAL DAN BERKUALITAS

Rabu, 08 November 2023 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Bula - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku tekankan penyelenggara pelayanan publik khususnya pada lingkup pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur agar profesional dan berkualitas.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Maluku, Semuel Hatulely dalam kegiatan Internalisasi Pembangunan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur pada Senin (06/11/2023) di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur.

Semuel menjelaskan mengenai wajah pelayanan publik yang pertama ada pada satuan pengamanan dan front office. Hal ini bukan tanpa dasar melainkan wajah pertama yang masyarakat temui ketika akan mengakses layanan adalah satuan pengamanan dan juga fornt office.

"Wajah pelayanan itu ada di satuan pengamanan dan front office maka, seharusnya sudah diatur dalam keputusan dan regulasi yg jelas," katanya saat diwawancarai Selasa (11/7/2023).

Semuel menenkankan bahwa satuan pengamanan dan front office harus memposisikan diri sebagai pengguna layanan yang ingin dilayani dengan baik. Aspek yang perlu diperhatikan dalam mengabdi kepada masyarakat, yaitu sikap, keterampilan, dan penampilan serta sarana prasarana.

Setelahnya, ia menekankan bahwa setiap penyelenggara harus memenuhi dan mengedepankan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas layanan cakupan pertanahan.

"Masukan kritikan dari masyarakat itu diterima, tidak boleh alergi karena masukan dan kritikan masyarakat akan mengubah wajah pelayanan publik yang tadinya buruk menjadi lebih baik dan prima sehingga kebutuhan dengan waktu tepat akan terpenuhi," jelasnya.

Semuel kemudian menjelaskan bahwa penyelenggara harus memenuhi 14 komponen standar yang telah tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu dasar hukum, produk/jenis layanan, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana, prasarana dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan, jaminan pelayanan keamanan dan evaluasi kinerja peaksana.

"Hal tersebut harus tersedia di ruang pelayanan agar birokrasi yang lamban, panjang, gemuk dan berbelit-belit tidak terjadi," tekannya.

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur, Juliana Julanda Salhuteru dalam selamatnya mengucapkan terima kasih atas Ombudsman RI Maluku yang bersedia memberikan materi dalam kegiatan internalisasi Pembangunan Zona Integritas.

Ini menjadi dasar untuk pemahaman seluruh pegawai tentang bagaimana pelayanan terhadap masyarakat yang sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2023 bahwa peran ASN menjadi perencana, pelaksanaan, pengawas tugas pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik yg profesional yg tidak tercampur oleh politik (bebas intervensi politik) dan KKN)," Terangnya.

Perlu diketahui, kegiatan Internalisasi Pembangunan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dihadiri oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Ma, Semuel Hatulely sebagai narasumber beserta tim dari Kantor Perwakilan Ombudsman RI Maluku, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur, Juliana Julanda Salhuteru beserta seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur.

Oktavuri R

Humas Ombudsman RI Maluku