

# OMBUDSMAN MINTA SEMUA INSTANSI DI NTT TETAPKAN STANDAR PELAYANAN

Senin, 04 Januari 2021 - Victor William Benu

Kupang (ANTARA) - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton meminta setiap instansi pemerintah di NTT menetapkan standar pelayanan bagi seluruh penyelenggara dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

"Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting karena merupakan komitmen untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan," katanya di Kupang, Senin, (4/1).

Ia mengatakan hal itu berkaitan dengan hasil evaluasi terhadap pelayanan publik instansi pemerintah di NTT pada 2020 dan rekomendasi yang perlu dilakukan untuk perbaikan pelayanan.

Ombudsman NTT menerima sebanyak 220 laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sepanjang 2020.

Pengaduan tersebut terkait pelayanan publik pada berbagai instansi dengan pengaduan tertinggi pada tiga instansi penyelenggara layanan di antaranya Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebanyak 121 laporan, kepolisian 89 laporan dan pelayanan desa 64 laporan.

Substansi pelayanan publik yang dikeluhkan didominasi oleh dugaan maladministasi penundaan berlarut sebesar 42 persen, tidak memberikan pelayanan oleh aparatur pemerintah 39 persen, dan 16 persen keluhan terkait penyimpangan prosedur.

Darius mengatakan kredibilitas pemerintah daerah saat ini sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi permasalahan pelayanan publik di daerah.

Untuk itu, selain mengawasi, pihaknya juga merekomendasikan alternatif solusi perbaikan pelayanan di antaranya penetapan standar pelayanan bagi seluruh penyelenggara pelayanan seperti dinas, badan, unit, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Ia mengatakan penyelenggara pelayanan juga perlu melakukan survei tentang kepuasan penerima pelayanan untuk menjaga kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Selain itu mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien sehingga menjadi sumber yang penting dalam upaya perbaikan pelayanan.

Kemudian membangun jaringan dengan lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan media massa guna melakukan kontrol dan sosialisasi pencapaian kinerja organisasi perangkat daerah.

Pewarta : Aloysius Lewokeda

Editor: Bernadus Tokan

COPYRIGHT © ANTARA 2021