OMBUDSMAN NTT: REVIEW STANDAR PELAYANAN JADI LANGKAH STRATEGIS TINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

Senin, 27 April 2026 - ntt

KUPANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menghadiri kegiatan penandatanganan berita acara serta review penetapan standar pelayanan yang dilaksanakan oleh Lembaga Permasyarakatan Perempuan Kelas IIB Kupang, Selasa (21/4/2026).

Kegiatan yang dilaksanakan di Aula Lapas Perempuan Kelas IIB Kupang ini merupakan bentuk tindak lanjut atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Adapun kegiatan ini melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan antara lain kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Lembaga Bantuan Hukum, Kementerian Agama, Pihak Perbankan, Dinas Kesehatan, Lembaga Swasta serta instansi vertikal lainnya. Kehadiran berbagai pihak ini merupakan wujud kolaborasi lintas sektor dalam upaya memperkuat kualitas pelayanan publik.

Kepala Lembaga Permasyarakatan Perempuan Kelas IIB Kupang, Dewi Andriani dalam sambutannya, menyampaikan bahwa kegiatan ini merupakan forum strategis untuk menghimpun masukan, saran dan harapan dari para pengguna layanan hingga seluruh stakeholder terkait

Ia menegaskan bahwa pelayanan prima tidak hanya ditujukan bagi warga binaan permasyarakatan, tetapi juga bagi masyarakat luas yang membutuhkan layanan.

"Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi dan review menyeluruh terhadap standar operasional prosedural (SOP) guna memastikan pelayanan publik yang lebih optimal, transparan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat", ujarnya.

Berkesempatan dalam kegiatan tersebut, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Alberth Roy Kota, menyampaikan apresiasi atas terselenggaranya kegiatan tersebut. Menurutnya, kegiatan ini menjadi forum strategis untuk menguji dan mengkritisi standar operasional sebelum ditetapkan dan diimplementasikan.

"Kegiatan ini tidak hanya menjadi langkah administratif. Tetapi juga merupakan bagian dari upaya penting dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berintegritas, responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat," ujar Alberth Kota.

Lebih lanjut, Ia menambahkan bahwa dalam penyusunan standar pelayanan publik, perlu memperhatikan sejumlah prinsip penting antara lain, transparansi, kecepatan, kepastian layanan, konsistensi, inovasi, serta sikap dan perilaku aparatur yang profesional dan ramah. Selain itu, mekanisme pengaduan yang ramah dan mudah diakses perlu dihadirkan dan ditindaklanjuti secara efektif.

"Dalam menyelenggarakan pelayanan, pencapaian predikat tertentu sepeti WBK maupun WBBM bukan merupakan tujuan akhir melainkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat berbasis pelayanan", Pungkasnya.

Ombudsman NTT juga akan terus bersinergi dan melakukan pengawasan terkait dengan prosedur pelayanan publik sehingga jika nanti ada beberapa hal yang dinilai kurang dan tidak sesuai, maka akan disampaikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk pengoptimalan layanan publik guna menghasilkan pelayanan yang lebih maksimal dan prima.