OMBUDSMAN NTT: STANDAR LAYANAN HARUS MENJADI PEDOMAN PEMBERIAN PELAYANAN

Kamis, 25 Agustus 2022 - Veronica Rofiana Edon

KUPANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Darius Beda Daton menghadiri undangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT dalam rangka sosialisasi budaya pelayanan prima di aula Dinas Pendidikan NTT, Selasa (23/8/2022). Hadir dalam kegiatan tersebut Kepala Dinas Pendidikan Provinsi NTT, Linus Lusi, para pejabat struktural, dan seluruh staf.

Darius menyampaikan bahwa sering kali pelayanan instansi pemerintah dikeluhkan masyarakat karena tidak memenuhi harapan dan kepuasan. "Apakah harapan dan ketidakpuasan masyarakat tersebut selalu benar? Jawabannya bisa benar bisa juga tidak. Karena itu diperlukan standar pelayanan sebagai ukuran baik buruknya kualitas layanan di seluruh instansi pemerintah," jelasnya.

Menambahkan, Darius mengungkap bahwa standar layanan menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. "Pelayanan publik yang berkualitas juga merupakan satu bagian dari reformasi birokrasi. Salah satu sub-aksi pada sektor reformasi birokrasi adalah tentang pembangunan Zona Integritas (ZI). Selain itu ada juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang menyebutkan 6 (enam) area perubahan. Khusus pada area perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik, terdapat lima komponen yang wajib diimplementasikan seluruh instansi pemerintah yaitu komponen Standar Pelayanan Publik, komponen Budaya Pelayanan Prima, komponen Pengelolaan Pengaduan, komponen Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan dan komponen Pemanfataan Teknologi Informasi," tambah Darius

Dengan demikian menurut Darius, jika dinas pendidikan telah memenuhi seluruh instrumen yang diperlukan pada area perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka sesungguhnya apa yang kita sebut pelayanan prima bisa terwujud. Selain itu Darius juga menyampaikan bahwa Dinas Pendidikan adalah salah satu dinas yang akan menjadi objek penilaian pelayanan publik oleh Ombudsman RI Tahun 2022 pada bulan November mendatang. Oleh karenanya itu dibutuhkan kesiapan dinas agar *score* penilaian dinas pendidikan lebih tinggi dari tahun sebelumnya dan dapat membantu *score* secara keseluruhan Provinsi NTT.