PENGADUAN SEBAGAI SALAH SATU PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN

Rabu, 29 November 2023 - Ilyas Isti

Aceh Timur - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjadi salah satu narasumber pada kegiatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik, yang diadakan oleh Kantor Pertanahan ATR/BPN Aceh Timur pada Rabu (22/11/2023) di Hotel Royal Idi, Aceh Timur.

Muhammad Furqan Aulia yang menjadi salah satu narasumber dari Ombudsman Aceh memaparkan pentingnya standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, maka ada tolok ukur yang menjadi acuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Di samping itu, standar pelayanan yang terpampang pada suatu instansi merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi kepada masyarakat. "Selain yang nyata, standar pelayanan juga perlu dimuat secara online, baik di website, Instagram, Facebook, atau media lainnya," papar Furqan.

Selain Furqan, Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Aceh Ilyas Isti, juga menyampaikan tentang pentingnya keberadaan petugas pengaduan serta sarana prasarana terkait pengaduan. Pelayanan pengaduan di instansi juga tidak kalah penting, karena juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari standar pelayanan.

"Pengaduan juga merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jadi ini juga merupakan hal yang harus tersedia untuk pemenuhan standar pelayanan dan juga menjadi acuan keterbukaan informasi suatu instansi kepada masyarakat," sebut Ilyas.

Sementara itu, Kepala Kantor Pertanahan Aceh Timur Mutiawati, dalam sambutannya saat membuka kegiatan berharap agar setelah dilakukan bimbingan teknis ini ada perubahan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh petugas kantor Pertanahan Aceh Timur kepada masyarakat.

"Saya berharap agar setelah kegiatan ini, adanya perubahan terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur kantor Pertanahan Aceh Timur kepada masyarakat," ungkap Mutia.