OMBUDSMAN MINTA 21 PEMKAB DI NTT BENAHI TUJUH ASPEK PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 17 Januari 2023 - Veronica Rofiana Edon

Kupang (ANTARA) - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur meminta 21 pemerintah kabupaten di provinsi ini agar membenahi tujuh aspek strategis dalam pelayanan publik untuk mencapai opini kualitas tinggi atau zona hijau.

"Pertama, kami mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT Darius Beda Daton ketika dihubungi di Kupang, Jumat, (13/1/2023).

Ia menyampaikan hal itu berkaitan hasil penilaian standar pelayanan publik pemerintah daerah di NTT serta bagaimana langkah pembenahan yang perlu dilakukan.

Beda Daton menjelaskan berdasarkan hasil penilaian standar pelayanan publik tahun 2022 pada 282 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi, hanya Pemerintah Provinsi NTT dan Kota Kupang yang mendapat opini zona hijau.

Sementara itu, sebanyak 15 pemerintah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat opini kualitas sedang, serta enam pemerintah kabupaten berada dalam zona merah atau kualitas rendah.

Ia mengatakan hasil ini menunjukkan adanya perubahan yang cukup baik dari hasil survei sebelumnya pada tahun 2021 yang didominasi zona merah. Di sisi lain, kata dia, terdapat pemerintah kabupaten yang tahun sebelumnya berada pada zona kuning, turun ke zona merah seperti Kabupaten Ngada.

Oleh sebab itu, kata dia, penyelenggara pelayanan/perangkat daerah perlu memperhatikan tujuh aspek perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap daerah.

Aspek kedua, kata dia, menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketiga, menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus.

Aspek keempat, menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat. Kelima, menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Keenam, kata dia, peningkatan kapasitas pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik. Ketujuh, mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

Ia menambahkan, jika semua aspek ini dibenahi secara secara serius dan optimal maka akan terjadi perubahan besar kualitas pelayanan publik pemerintah daerah untuk seluruh masyarakat di provinsi berbasiskan kepulauan itu.