OMBUDSMAN NTT IKUT SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA DI LINGKUP DINAS PENDIDIKAN PROVINSI NTT

Rabu, 24 Agustus 2022 - Veronica Rofiana Edon

TRIBUNFLORES.COM, KUPANG - Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Beda Daton dan tim menghadiri undangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT dalam rangka sosialisasi budaya pelayanan prima bertempat di aula Dinas Pendidikan, Selasa 23 Agustus 2022.

Hadir dalam kegiatan tersebut Kepala Dinas Pendidikan Provinsi NTT, Linus Lusi,para pejabat struktural dan seluruh staf.

Dinas Pendidikan Provinsi NTT adalah salah satu dinas di lingkup Setda Provinsi NTT dengan sumber daya terbesar.

Dinas ini mengurus lebih dari 8000 PNSdan 27.000 guru yang tersebar di seluruh NTT dengan anggaran sebesar Rp.1,7 triliun yang terdiri dari dana BOS dan DAK serta operasional lainnya.

"Kepada seluruh peserta kegiatan saya menyampaikan bahwa sering kali pelayanan instansi pemerintah dikeluhkan masyarakat karena tidak memenuhi harapan dan kepuasan,"ujar Darius dikutip dari siaran pers yang diterima TRIBUNFLORES.COM Rabu 24 Agustus 2022.

"Apakah harapan dan ketidakpuasan masyarakat tersebutselalu benar? Jawabannya bisa benar bisa juga tidak. Karena itu diperlukan standar pelayanan sebagai ukuran baik buruknya kualitas layanan di seluruh instansi pemerintah,"sambung Darius.

Darius menyebutkan standar layanan menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas juga merupakan satu bagian dari reformasi birokrasi.

Ia mengatakan salah satu sub aksi pada sektor reformasi birokrasi adalah tentang pembangunan Zona Integritas (ZI).

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) menyebutkan 6 (enam) area perubahan yaitu: Manajemen Perubahan, Penataan Tata Laksana, Penataan Sistem Manajemen Aparatur, Penguatan Akuntabilitas, Penguatan Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Ia menegaskan 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.

Dengan demikian kata dia, 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.

Kepada seluruh peserta, ia 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.

Karena itu dibutuhkan kesiapan dinas agar score penilaian dinas pendidikan lebih tinggi dari tahun sebelumnya dan dapat membantu score secara keseluruhan Provinsi NTT.

Di akhir pemaparan ia berpesan bahwa perubahan belum tentu membawa perbaikan, tetapi dapat dipastikan bahwa untuk menjadi lebih baik, segala sesuatu harus berubah. Mari kita sama-sama berubah. Tetap semangat dan teruslah melayani dengan lebih sungguh.

"Terima kasih kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi NTT atas diskusi ini. Dinas Pendidikan Provinsi NTT bisa. Semoga Tuhan yang maha kuasa senantiasa membantu dan menguatkan kita semua dalam setiap ikhtiar perjuangan untuk pencapaian yang lebih baik. Terima kasih,"ujarnya.