

# OMBUDSMAN NTT MINTA UNIT LAYANAN PUBLIK PERBAIKI STANDAR WAKTU

Rabu, 22 September 2021 - Victor William Benu

Kupang (ANTARA) - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton meminta unit-unit layanan publik di NTT agar memperbaiki standar waktu pelayanan untuk memberikan kepastian pelayanan bagi masyarakat.

"Kami menemukan masih banyak unit-unit pelayanan publik di NTT yang tidak memenuhi standar waktu pelayanan. Ini yang menyebabkan warga tidak tahu berapa lama harus mengurus satu jenis layanan dari instansi pemerintah atau pelayanan publik," katanya ketika dihubungi di Kupang, Rabu, (22/9).

Ia mengatakan hal itu berkaitan dengan catatan atas hasil pemantauan tim Ombudsman NTT terhadap kondisi pelayanan publik pada unit-unit layanan pemerintah daerah maupun instansi vertikal di NTT.

Beda Daton menjelaskan, tim Ombudsman NTT telah melakukan pemantauan langsung pelayanan publik pada sebanyak 207 loket pelayanan selama Juli-September 2021.

Loket-loket layanan publik yang dipantau, kata dia tersebar di berbagai instansi vertikal maupun pemerintah daerah yang tersebar di NTT yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Badan Pertanahan Nasional, dan Kepolisian Resor, hingga puskesmas di tingkat kecamatan.

Menurut Beda Daton, dari hasil pemantauan ini ditemukan bahwa sebagian besar unit pelayanan publik tidak memenuhi atau belum menerapkan standar waktu pelayanan dalam melayani masyarakat.

"Hal ini yang dikeluhkan masyarakat karena tidak ada kepastian waktu bagi mereka untuk kapan bisa mendapatkan jenis layanan publik yang mereka mohonkan," katanya.

Lebih lanjut ia mengatakan saat melakukan pemantauan di lapangan, pihaknya juga langsung menyampaikan catatan lisan kepada pengelola unit layanan publik untuk melakukan langkah perbaikan pelayanan.

Beda Daton menambahkan pihaknya juga akan menyampaikan surat resmi kepada para kepala daerah terkait kondisi layanan publik di lingkungan pemerintahannya untuk mendorong upaya perbaikan layanan bagi masyarakat.