OMBUDSMAN RI SEBUT PELAYANAN PUBLIK DI NTT SEMAKIN BAIK

Senin, 20 Februari 2023 - Veronica Rofiana Edon

Kupang (ANTARA) - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton mengatakan pelayanan publik di NTT semakin membaik seiring meningkatnya kepatuhan pemenuhan standar pelayanan pada unit-unit pelayanan pemerintah daerah di provinsi ini.

"Pelayanan publik pemerintah daerah di NTT menunjukkan perubahan yang semakin membaik. Daerah-daerah yang sebelumnya mendapat opini kualitas rendah atau zona merah semakin berkurang atau sudah masuk zona kuning," katanya ketika dikonfirmasi di Kupang, Jumat, (17/2/2023).

Ia mengatakan hal itu berkaitan dengan hasil evaluasi terhadap survei kepatuhan standar pelayanan publik di NTT yang dilakukan Ombudsman RI.

Beda Daton menjelaskan Tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 282 unit penyelenggara layanan di pemerintah provinsi dan 22 kabupaten/kota di NTT hingga akhir 2022.

Hasil penilaian menunjukkan Pemerintah Provinsi NTT dan Kota Kupang mendapat opini kualitas tinggi atau masuk zona hijau, kata dia.

Selanjutnya, kata dia, sebanyak 15 pemerintah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat opini kualitas sedang dan enam pemerintah kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas rendah.

"Hasil ini menunjukkan adanya perubahan yang cukup baik dari hasil survei sebelumnya pada tahun 2021 yang didominasi zona merah," katanya.

Ombudsman RI, kata dia, telah menyerahkan piagam kepatuhan standar pelayanan kepada para kepala daerah di provinsi setempat.

Beda Daton menyebutkan penyelenggara layanan yang dinilai belum mencapai zona hijau disebabkan sejumlah faktor, di antaranya sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik, baik itu melalui laman resmi pemerintah daerah maupun media elektronik lain, termasuk sosial media.

Sebagian penyelenggara pelayanan, katanya, belum memiliki standar pelayanan atas jenis layanan yang diselenggarakan, belum memiliki sarana, dan sistem pelayanan bagi pengguna layanan yang memiliki kebutuhan khusus, belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur, dan pejabat pengelola pengaduan.

Selain itu, katanya, belum belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat, belum memiliki pengetahuan dasar terkait pelayanan publik, serta sebagian besar instansi yang disurvei belum memiliki kecukupan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

Ia menambahkan pihaknya terus mendorong agar faktor-faktor pelayanan itu terus dibenahi sehingga ke depan semakin banyak unit pelayanan publik di NTT yang masuk zona hijau atau mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.