

OMBUDSMAN BABEL BAHAS REVIEW STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPMP PROVINSI BABEL, INI MASUKANNYA

Senin, 26 Februari 2024 - kepbabel

Siaran Pers

010/HM.01/II/2024

Senin, 26 Februari 2024

Pangkalpinang - Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shubly Yozar Ariadhy menjadi narasumber pada acara review standar pelayanan Badan Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Babel. Dalam pembahasan tersebut, Ombudsman Babel memberikan beberapa masukan salah satunya untuk menyusun persyaratan administratif maupun adminisitratif dan sistem prosedur dan mekanisme dapat dilakukan tindak lanjut terhadap pemberitahuan/tanggapan atas layanan yang diinginkan oleh pengguna layanan.

Acara review standar pelayanan publik diikuti oleh beberapa unsur dari instansi dan kelompok masyarakat yang dianggap memiliki kompetensi untuk memberikan masukan terhadap rancangan standar pelayanan publik, serta beberapa pengguna layanan yang biasa menggunakan layanan di BPMP Provinsi Babel yang diselenggarakan secara daring via zoom meeting, Senin (26/2/2024).

Dalam sambutan Kepala BPMP Provinsi Babel yang diwakili oleh Kasubbag TU, Desyana menyampaikan latar belakang review standar pelayanan sebagai tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 terdapat masukan perbaikan terhadap standar pelayanan agar layanan diberikan cepat, sesuai kompetensi, dan prosedural. "Melalui forum konsultasi publik, BPMP mendapatkan masukan dan sosialisasi kebijakan pelayanan, serta mewujudkan efektivitas pelayanan publik agar selaras dengan pengguna layanan. Kami dapat diberikan saran dan masukan untuk meningkatkan layanan," ujar Desyana.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan bahwa forum konsultasi publik merupakan salah satu tahapan dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik yang bersifat mandatory dan memiliki konsekuensi sanksi sebagaimana diatur dalam UU 25 Tahun 2009. "Penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan secara baik dari standar pelayanan publik yang ditetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mesti memperhatikan sisi *supply* dan *demand*, artinya memberikan pemahaman yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pengguna layanan sehingga layanan yang diberikan dapat dirasakan baik," ungkap Yozar.

Yozar turut mengapresiasi BPMP Provinsi Babel yang menyusun dan menetapkan standar pelayanan tidak hanya pada ruang lingkup administrasi saja, tetapi juga jasa dan barang. Kemudian, terobosan yang sangat penting adalah komponen standar pelayanan pengelolaan pengaduan yang diusulkan oleh BPMP.

"Dalam beberapa kesempatan, kami menjumpai penyelenggara pelayanan publik yang mengasumsikan pelayanan publik hanya sebatas produk administrasi saja, padahal dalam UU 25 Tahun 2009 telah diatur ruang lingkup pelayanan publik lainnya, seperti jasa publik dan barang publik," ungkap Yozar.

Yozar menyamapikan beberapa masukan kepada BPMP Provinsi Babel agar dapat melakukan identifikasi persyaratan administrasi dan teknis terhadap produk layanan, salah satu contohnya ruang lingkup kegiatan yang bisa menggunakan peminjaman fasilitas di lingkungan BPMP. Selain itu, ia mendorong agar pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan agar mendapatkan tanggapan meskipun secara prosedural ditolak, hal ini bertujuan sebagai wujud kepastian layanan.

Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, Ombudsman Babel mendorong agar BPMP Provinsi Babel untuk dapat menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas bagi pengguna layanan dengan perlakuan khusus, seperti kursi roda, kursi prioritas, toilet disabilitas, dan sebagainya. Kemudian, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dapat disediakan dalam bentuk alat, seperti CCTV, APAR, jalur evakuasi, titik kumpul, dan sebagainya.

Dalam rangka mendukung sistem informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Babel mendorong

agar BPMP Provinsi Babel untuk mempublikasikan standar pelayanan (*service delivery*) di dalam website/media sosial agar dapat dijangkau dan diketahui masyarakat secara luas.

Narahubung:

Agung Nugraha (085367194837)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

www.ombudsman.go.id