

# ZONE

## Ikuti Webinar, Bapas Nusakambangan Optimalkan Standar Pelayanan Publik

Narsono Son - [CILACAP.ZONE.CO.ID](http://CILACAP.ZONE.CO.ID)

Jun 22, 2022 - 15:49



*Ikuti Webdinar, Bapas Nusakambangan Optimalkan Standar Pelayanan Publik*

Optimalkan Standar Pelayanan Publik. Segawai Bapas Kelas II Nusakambangan ikut menghadiri dalam kegiatan Webinar Pengelolaan Penanganan Pengaduan pada Layanan Publik Jaringan Kemenkumham yang diselenggarakan secara daring, Rabu (22/06/2022).

Kegiatan webinar yang diselenggarakan oleh Badiklat Hukum dan HAM Jawa Tengah ini dibuka langsung oleh Kadivpas Kemenkumham Kanwil Jawa Tengah, Supriyanto. Acara yang mendatangkan narasumber dari Ombudsman ini juga diikuti secara luring (luar jaringan) oleh para peserta yang hadir langsung di kantor Badiklat Jawa Tengah.

Siti Farida, selaku narasumber dari Ombudsman Provinsi Jawa Tengah menekankan pada pengoptimalan standar pelayanan publik. Hal pokok yang harus dipenuhi adalah selalu melakukan pengecekan dan evaluasi standar pelayanan publik.

Setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) harus melaksanakan pengawasan terhadap bentuk pelayanan, baik dari penyelenggara layanan maupun penerima layanan. Pengawasan ini terbagi menjadi dua, yakni internal dan eksternal. Jika pengawasan di sektor internal, yaitu penyelenggara layanan sudah maksimal, maka akan lebih mudah bersinergi dengan pihak eksternal, yakni Ombudsman itu sendiri.

Pelayanan publik yang optimal menjadi dasar dan tolok ukur keberhasilan kinerja instansi di Kemenkumham dan mampu menjadi pemenang di hati masyarakat.

“Mau tidak mau, suka tidak suka, pemberian pelayanan yang berkualitas itu harus sesuai dengan perspektif dari pengguna layanan. Dilakukan crosscheck dengan cara dipastikan perilaku pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik”, terang Siti Farida, selaku Kepala Ombudsman Jawa Tengah.

Lanjutnya, Siti Farida juga menyoroti potensi maladministrasi yang sering terjadi di Kemenkumham dan perlu diperbaiki, antara lain dalam mengurus layanan administrasi, aduan tidak diberikan layanan, dan masih ada diskriminasi dalam pelayanan.

Kepala Ombudsman Jawa Tengah ini berpesan agar mengoptimalkan standar pelayanan publik. Potensi maladministrasi dapat ditekan dengan berpatokan pada standar pelayanan publik. Komponen Standar Pelayanan itu antara lain dari Service Delivery maupun Manufacturing.

Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, yang terdiri dari persyaratan, tarif/biaya, produk pelayanan, aduan, jangka waktu pelayanan dan prosedur pelayanan. Selanjutnya, manufacturing merupakan komponen yang terkait dengan pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

“Jika kedua unsur ini terpenuhi, maka pengaduan yang sifatnya negatif dapat terminimalisasi. Langkah selanjutnya dibikin percepatan peningkatan pelayanan, dari faktor tata kelolanya dan kultur pelayanan,” jelas Siti Farida.

Dalam webinar ini juga membahas mengenai pengelolaan pengaduan layanan

yang ideal, yakni dengan dilayani, ditanggapi dan diselesaikan secara cepat (kepastian waktu) dan tuntas. Pengelolaan Pengaduan layanan ini menjadi salah satu indikator tanggung jawab penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan.

(N.Son/\*\*\*)