

# Tim Reformasi Birokrasi Ditjen Diktiristek Pastikan Optimalisasi Layanan Publik di UPNVJ

Wednesday, 28 February 2024 16:52 WIB

**HumasUPNVJ** – Hari ini (28/02), Tim Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi (Ditjen Diktiristek) melakukan visitasi ke Unit Layanan Terpadu (ULT) UPN "Veteran" Jakarta (UPNVJ).

Kunjungan ini dilaksanakan dalam rangka pembangunan zona integritas bagi Unit Kerja di lingkungan Ditjen Diktiristek tahun 2024 sekaligus menindaklanjuti hasil penilaian zona integritas tahun 2023.

Pada visitasi ini, tim penilai yang terdiri dari Tim Penilai Internal (Inspektorat Jenderal) dan Tim Penilai Nasional (Kemenpanrb) melakukan monitoring dan evaluasi sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memastikan bahwa layanan publik yang disediakan oleh ULT dapat memenuhi standar yang ditetapkan sehingga layak disebut Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani tahun 2024.

Diketahui tim penilai yang datang berkunjung terdiri atas tujuh orang yaitu Widodo Budi Siswanto bagian Manajemen Perubahan, Ito Satria bagian Penataan Tata Laksana, Intan Nirmala bagian Penataan Tata Laksana, Asep Herman Suyanto bagian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Srividola Wulandari bagian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Inza Fazarwati bagian Penguatan Pengawasan, dan Muhamad Armansyah bagian Akuntabilitas Kinerja.



Tim penilai melakukan serangkaian peninjauan terhadap proses layanan di ULT UPNVJ. Mereka meninjau berbagai aspek, mulai dari standar operasional prosedur pelayanan, alur dan sistem pelayanan, kecepatan pelayanan, ketersediaan petugas, fasilitas penunjang pelayanan, hingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Dalam hal SOP, alur, dan sistem pelayanan, Asep Herman Suyanto dan Srividola Wulandari dari bagian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mengungkit tentang keberadaan nomor antrian dan pengelolaannya (manual atau berdasarkan sistem), pembagian konter pelayanan beserta jenis layanannya, prosedur eskalasi pelayanan, keberadaan survey kepuasan.

Di ULT UPNVJ sendiri pelayanan dapat dilakukan secara tatap muka di Kantor ULT UPNVJ atau daring melalui Chat Bot WhatsApp. Seluruh jenis pelayanan sejauh ini tidak dikenakan biaya sepeser pun.

Salah satu staf ULT UPNVJ bernama Bambang Suryoprayogo menjelaskan kepada tim penilai bahwa ketika

pelayanan tatap muka, masyarakat yang datang diarahkan terlebih dahulu untuk mengambil nomer antrian dan mengisi data diri secara online agar mengetahui keperluannya.

Setelah itu pengunjung akan dipanggil dan diarahkan menuju konter pelayanan sesuai dengan tujuan kedatangannya. Konter dibagi menjadi empat dengan rincian Konter 1 melayani perihal penerimaan mahasiswa baru, Konter 2 menangani perihal akademik seperti jadwal perkuliahan, jadwal pengisian KRS, jadwal wisuda, dan tentang UKT, Konter 3 menangani klarifikasi absensi dan informasi mutasi, terakhir Konter 4 khusus mengurus surat masuk dan penelusuran surat.

Apabila permasalahan lebih rumit dan membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan, petugas ULT akan mengarahkan pengunjung ke sebuah ruang penanganan yang ada di ULT. Bagi permasalahan yang tidak bisa diselesaikan saat itu juga, yang dilakukan pegawai adalah mengarahkan pengunjung untuk melakukan eskalasi pelayanan dengan berkoordinasi melalui Chat Bot WhatsApp yang terintegrasi dengan setiap fakultas.

Sementara pengunjung yang masalahnya sudah terselesaikan kemudian diminta untuk mengisi survey kepuasan setelah mendapatkan pelayanan sebelum meninggalkan ULT UPNVJ.

Penjelasan yang cukup detail dari Bambang sangat membantu proses monitoring dan evaluasi oleh tim penilai. Selama kunjungan, tim pengawas memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan prima ULT UPNVJ.



Rekomendasi tersebut mencakup penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, maklumat pelayanan publik, serta fasilitas penunjang.

Menurut tim penilai, perlu adanya testimoni dari pengunjung dan daftar pelayanan ULT UPNVJ yang ditampilkan pada layar *smart KIOSK*. Video testimoni dimaksudkan agar ULT UPNVJ dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat jasa pelayanan yang ditawarkan. Sedang daftar pelayanan tidak lain ditujukan agar pengunjung terinformasikan tentang permasalahan apa saja yang dapat diselesaikan lewat layanan ULT.

Selain kedua hal diatas, tim penilai juga menyebutkan bahwa maklumat pelayanan yang ditandatangani Rektor UPNVJ perlu ditunjukkan ke publik.

Terkait dengan fasilitas, tim penilai mengungkit tentang *nursery room* dan aksesibilitas untuk menunjang difabel.

Pihak UPNVJ khususnya Ketua Reformasi Birokrasi Zona Integritas UPNVJ, Dr. Kusumajanti, S.sos., M.Si dan koordinator ULT UPNVJ, Dr. Witanti Prihatiningsih, M.I.Kom menyambut baik kunjungan dan rekomendasi dari Tim Reformasi Birokrasi Ditjen Diktiristek. ULT UPNVJ tentunya berupaya untuk segera mengimplementasikan rekomendasi tersebut guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kunjungan pengawas ke ULT ini menjadi bukti nyata komitmen UPNVJ dalam meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat. Diharapkan, dengan adanya evaluasi dan perbaikan yang terus-menerus, ULT dapat menjadi model dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi universitas lainnya. (sf)



---

Export tanggal : Friday, 27 December 2024 Pukul 23:18:12 WIB.

Exported dari [ <https://upnvj.ac.id/id/berita/2024/02/tim-reformasi-birokrasi-ditjen-diktiristek-pastikan-optimalisasi-layanan-publik-di-upnvj.html> ]

---