

OMBUDSMAN BABEL DAN PEMKAB BASEL LAKUKAN PENDAMPINGAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Selasa, 11 Juni 2024 - kepbabel

Pangkalpinang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung bersama Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan melaksanakan pendampingan pengelolaan pengaduan, sebagaimana diatur dalam Perpres 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bertempat di Kantor Setda Bangka Selatan, Senin (10/6/2024). Kegiatan ini dihadiri para instansi yang menjadi lokus Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024, meliputi Dinas Pendidikan, Dinas Capil, Dinas PTSP, Dinas Kesehatan, dan Dinas Sosial, beserta dua Puskemas.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel Shulby Yozar Ariadhy mengungkapkan pentingnya pendampingan pengelola pengaduan dikarenakan masih ada kelemahan yang perlu diperbaiki di lingkungan Pemkab Bangka Selatan.

"Secara regulasi kewajiban pengelola pengaduan berdasarkan UU 25 Tahun 2009, namun secara implementasi penyelenggara pelayanan belum memiliki petugas yang berkompeten mengimplementasikan tata cara pengelolaan pengaduan berdasarkan Perpres 76/2013," ujar Yozar.

Pendampingan pengelolaan pengaduan merupakan rangkaian kegiatan Ombudsman Babel agar penyelenggara pelayanan publik memiliki kesadaran untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat secara mandiri, tanpa melalui Ombudsman.

"Pendekatan *magistrature of influence* merupakan prinsip kerja Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik, tidak menekankan pada pemberian sanksi melainkan menekankan pada pengaruh. Jadi pengelolaan pengaduan yang baik merupakan salah satu indikator reformasi birokrasi," tutup Yozar.