

# OMBUDSMAN BABEL LAKUKAN PENDAMPINGAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMKAB BANGKA SELATAN

Rabu, 12 Juni 2024 - kepbabel

BANGKAPOS.COM, BANGKA - Ombudsman Bangka Belitung (Babel) melakukan pendampingan peningkatan pelayanan publik kepada pemerintah Kabupaten Bangka Selatan.

"Pendampingan pelayanan publik bertujuan agar instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan dasar dapat melaksanakan tugas pelayanan secara prima," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozer, Selasa (11/6/2024).

Ombudsman Babel menekankan inti dari pendampingan pelayanan publik adalah mendorong kesadaran penyelenggara layanan agar patuh terhadap implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekaligus implemtasi tata kelola pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana diatur dalam Perpres 76 Tahun 2013.

"Ombudsman Babel menilai kepatuhan pelayanan publik di lingkungan Pemkab Bangka Selatan sudah sangat baik, namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan seperti komitmen untuk mendokumentasi setiap kegiatan pengawasan internal dan pembinaan pengelola pengaduan", kata Yozer.

Pendampingan pelayanan publik juga mendorong Puskesmas Rias dan Puskesmas Payung untuk dapat memperhatikan beberapa aspek kepatuhan pelayanan publik, mengingat dua puskesmas tersebut akan dinilai pada tahun 2024.

Yozer menuturkan masih ada kelemahan pada pengelolaan pengaduan pemkab Bangka Selatan, tentunya ini yang menjadi fokus perhatian Ombudsman Babel untuk melakukan pendampingan.

"Pendampingan pelayanan publik salah satunya terkait pengelolaan pengaduan dianggap penting untuk dilakukan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan, ada kecenderungan tata kelola pengelola pengaduan masih belum optimal apabila dilihat dari segi tugas dan kewenangan penyelenggara pelayanan publik", lanjut Yozer.

Ombudsman Babel turut memberikan simulasi kepada para peserta mengenai tata cara dan mekanisme pengelolaan pengaduan sehingga dapat diaplikasikan secara baik.

"Simulasi pengelolaan pengaduan ini sebagai bagian dari upaya Ombudsman mendorong kesadaran penyelenggara pelayanan agar memahami kewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana pengaduan serta memiliki petugas yang kompeten sebagai diatur dalam pasal 36 UU 25 Tahun 2009", katanya.