OMBUDSMAN BABEL DORONG LAPAS NARKOTIKA IIA PANGKALPINANG PERKUAT KEPASTIAN LAYANAN

Rabu, 15 Juni 2022 - Agung Nugraha

PANGKALPINANG - Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy menjadi narasumber dalam kegiatan fisik, mental dan disiplin pegawai Lapas Narkotika Kelas IIA Pangkalpinang dengan tema "Peningkatan Pelayanan Publik dan Budaya Prima" dalam rangka mewujudkan pelayanan publik baik dan bersih.

Kegiatan ini diikuti oleh pengawai Lapas Narkotika Pangkalpinang bertempat di ruang Gallery Lapas Narkotika Kelas IIA Pangkalpinang, Rabu (15/6/2022).

Kepala Lapas Narkotika Kelas IIA Pangkalpinang, Sugeng Hardono yang membuka acara, mengatakan kegiatan ini untuk meningkatkan kualitas perilaku pegawai Lapas Narkotika Kelas IIA Pangkalpinang melayani masyarakat.

"Kegiatan ini tidak sekedar rangkaian dari pencanangan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi, melainkan tujuan kami agar pegawai Lapas Narkotika dapat mengimplementasikan nilai-nilai budaya kerja melayani masyarakat sepenuh hati dan bertanggungjawab akan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik," ucap Sugeng.

Dalam kesempatan ini, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan tentang tugas dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, yang tidak hanya berkaitan mengenai pemeriksaan laporan tetapi juga persyaratan penerimaan laporan masyarakat kepada Ombudsman.

Disamping itu, ia juga mengatakan Ombudsman bukan dipandang sebagai lembaga memberikan sanksi atas laporan masyarakat, melainkan mendorong peningkatan dan perbaikan layanan publik.

"Kami juga memahami masing-masing instansi pelayanan publik memiliki area utama sendiri dalam penyelenggaraan produk layanan kepada masyarakat. Hal yang utama dari pelayanan prima dilihat dari kepastian layanan, yaitu tindakan penyelenggara pelayanan publik memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku," ujar Yozar.

Yozar juga meminta untuk memperkuat fungsi layanan pengelola pengaduan internal. Pengelola pengaduan ini sebagai katalisator bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola keluhan masyarakat dengan mendepankan pendekatan persuasif, hal ini akan menunjukkan citra yang baik penyelenggara pelayanan secara mandiri dapat menyelesaikan keluhan masyarakat atas layanan.

"Ombudsman Babel memberikan masukan kepada Lapas Narkotika Pangkalpinang untuk memenuhi komponen standar pelayanan publik di website, hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang berkenaan tentang produk layanan yang diselenggarakan. Selain itu, agar pelaksana yang mengelola pengaduan internal dapat menjalankan tugas dan fungsi secara baik dan akuntabel," pungkas Yozar. (**)