OMBUDSMAN BABEL PANTAU KETAT KEPATUHAN LAYANAN PUBLIK DI BANGKA SELATAN

Senin, 23 September 2024 - kepbabel

SUARABAHANA.COM - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Yozar, melaksanakan supervisi penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bangka Selatan.

Kegiatan ini merupakan langkah tindak lanjut dari proses penilaian kepatuhan yang telah dilakukan sebelumnya di sejumlah instansi pemerintahan. Supervisi ini bertujuan memastikan bahwa standar pelayanan publik telah dijalankan sesuai prosedur yang ditetapkan.

"Kami ingin memastikan pelaksanaan penilaian kepatuhan sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku, sehingga tidak ada celah untuk terjadinya maladministrasi," ujar Yozar kepada media, Senin (23/09/2024), dalam siaran pers.

Supervisi ini berlangsung selama tiga hari, mulai tanggal 17 hingga 19 September 2024, mencakup beberapa instansi penting seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Puskesmas Rias, dan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bangka Selatan.

Yozar mengungkapkan, meski secara umum standar layanan di instansi-instansi tersebut telah terpenuhi, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Salah satu area yang menjadi fokus utama adalah layanan berbasis online, yang menurutnya perlu pengoptimalan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin digital.

"Beberapa layanan online masih memerlukan peningkatan agar lebih mudah diakses dan dioperasikan oleh masyarakat," tambahnya.

Tak hanya itu, Yozar juga menekankan pentingnya informasi yang jelas mengenai syarat, biaya, waktu, serta alur layanan. Menurutnya, hal ini penting untuk meminimalisir potensi maladministrasi.

"Setiap instansi harus transparan dalam menyampaikan informasi agar masyarakat dapat memahami setiap tahapan layanan tanpa kebingungan," jelasnya. Ia juga menggarisbawahi perlunya peningkatan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat.

Dalam supervisi tersebut, Ombudsman juga menilai kesiapan instansi dalam menangani pengaduan publik. Yozar menekankan pentingnya memiliki sistem pengaduan yang responsif dan transparan.

Masyarakat harus diberi akses untuk memantau perkembangan pengaduan mereka secara real-time, sehingga mereka tahu bahwa laporan mereka sedang diproses dan ditindaklanjuti. "Sistem pengaduan yang jelas dan akurat dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan," imbuhnya.

Hasil dari supervisi ini, menurut Yozar, akan disampaikan kepada Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman

Republik Indonesia sebagai bahan evaluasi.

"Ini akan menjadi dasar penting bagi peningkatan mutu pelayanan publik, serta memastikan pelaksanaan penilaian kepatuhan berjalan sesuai dengan harapan," tutup Yozar, menegaskan komitmen Ombudsman untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik di Bangka Belitung.