

**OMBUDSMAN BABEL DAN PEMKAB BELITUNG TIMUR KOLABORASI TINGKATKAN KEPATUHAN  
STANDAR PELAYANAN**

Kamis, 13 Juni 2024 - kepbabel

0028/HM.01/VI/2024

Rabu, 12 Juni 2024

Pangkalpinang - Pelayanan publik memiliki peranan penting terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dari aspek administrasi, barang publik, dan jasa. Ombudsman Babel bersama Pemkab Belitung Timur melakukan kolaborasi bimbingan teknis kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah maupun Unit Pelaksana Teknis yang bertempat di Ruang Rapat Bupati Belitung Timur, Kamis (13/6/2024).

Kegiatan bimbingan teknis kepatuhan standar pelayanan publik diikuti dari Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Capil, Dinas PTSP, Dinas Sosial, Puskesmas Kelapa Kampit, dan Puskesmas Gantung. Instansi tersebut merupakan lokus penilaian kepatuhan 2024, khususnya Puskesmas Kelapa Kampit baru pertama kali dinilai sehingga diperlukan perhatian lebih.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy menekankan pentingnya pemenuhan standar pelayanan publik dikarenakan ada keterkaitannya dengan pemberian sanksi bagi penyelenggara pelayanan yang tidak melaksanakannya.

"Penilaian kepatuhan merupakan salah satu instrumen pengawasan Ombudsman khususnya kepada pemerintah daerah. Penilaian kepatuhan dianggap memiliki urgensi pencegahan maladministrasi yang terjadi. Mengingat berdasarkan hasil laporan tahun Ombudsman RI, instansi pemerintah daerah selalu menduduki peringkat teratas sebagai pihak banyak yang dilaporkan kepada masyarakat," ungkap Yozar.

Dalam sambutan Sekretaris Daerah Belitung Timur, Mathur Noviansyah menyampaikan agar para peserta yang hadir dapat mengikuti bimbingan teknis secara baik.

"Hasil kepatuhan penilaian pelayanan publik Belitung Timur berada pada zona hijau dengan opini kualitas tertinggi, semoga tahun ini layanan lebih semakin baik lagi," ujar Mathur.

Dalam penyampaian materi Ombudsman Babel memberikan gagasan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan yang baik kepada masyarakat sekaligus tata tertib administrasi.

"Ombudsman Babel cenderung menekankan pengelolaan pengaduan, dasar utamanya terletak pada masih belum optimal layanan pengelolaan pengaduan," ujar Yozar.

Tidak ada lagi batasan antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat yang ingin mengakses layanan secara mudah, cepat, dan murah. Termasuk masyarakat ingin menyampaikan aduan atas layanan yang kurang baik.

"Dalam beberapa tahun terakhir telah ada suatu arah penguatan pengelolaan pengaduan pada tingkat pemerintah daerah, namun untuk mengukur penguatan tersebut tidak sekedar melalui instrumen penilaian Ombudsman, tetapi juga aspek kepuasan masyarakat," ujar Yozar,

Dalam kegiatan bimbingan teknis kepatuhan standar pelayanan, Ombudsman Babel melaksanakan kunjungan langsung untuk meninjau Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Capil terhadap pemenuhan standar pelayanan berdasarkan UU 25 Tahun 2009.

