# Ombudsman RI Evaluasi Pelayanan Publik Dinas Sosial Bombana

**Bombana, sultranet.com** – Dinas Sosial Kabupaten Bombana menerima kunjungan Tim Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara dalam rangka penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025. Penilaian ini dilakukan sebagai upaya memastikan peningkatan kualitas layanan pemerintah daerah kepada masyarakat, Selasa (28/10/2025), di Bombana.

Kunjungan tersebut disambut langsung oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bombana, Mappatang, bersama pejabat struktural dan staf pelaksana layanan. Tim Ombudsman melakukan verifikasi lapangan dengan memeriksa dokumen standar pelayanan, observasi sarana dan prasarana, serta melakukan wawancara kepada petugas pelayanan dan pengelola pengaduan.

Verifikasi dokumen mencakup daftar penerima layanan, standar operasional prosedur, maklumat pelayanan, formulir pengaduan, dan berbagai informasi publik digital yang telah diunggah melalui website resmi Dinas Sosial. Pemeriksaan ini bertujuan memastikan keterbukaan informasi dan kesesuaian dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepala Dinas Sosial Bombana menegaskan komitmennya dalam menjaga kualitas layanan.
“Kami menyambut baik penilaian yang kini sudah memasuki tahun ketiga. Setiap evaluasi menjadi dasar kami untuk memperkuat sistem layanan agar semakin transparan, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat,” ujarnya.

Selain menilai kesesuaian standar, Tim Ombudsman juga meninjau mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Setiap laporan yang masuk melalui berbagai kanal, baik secara langsung, daring, maupun melalui kotak pengaduan, diproses melalui tiga tahap: pencatatan dan verifikasi awal, penerusan ke bidang terkait, dan penyampaian hasil penanganan kepada pelapor beserta rekomendasi tindak lanjut.

Perwakilan Tim Ombudsman menyampaikan apresiasi atas konsistensi Dinas

Sosial Bombana dalam mempertahankan standar pelayanan publik. “Kami melihat upaya serius dalam meningkatkan kualitas layanan setiap tahunnya. Beberapa rekomendasi akan kami sampaikan untuk memperkuat sistem layanan digital dan partisipasi masyarakat,” kata salah satu anggota tim.

Kegiatan ditutup dengan diskusi, penyerahan dokumen hasil verifikasi, dan sesi foto bersama sebagai wujud sinergi antara Ombudsman RI dan pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Dinas Sosial Bombana menargetkan peningkatan nilai kepatuhan pada penilaian tahun ini dan terus berkomitmen memperkuat budaya pelayanan yang cepat, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.