

Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Disdukcapil Bombana Gandeng Ombudsman RI

Bombana, SultraNET.com | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bombana mendapatkan pendampingan langsung dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sulawesi Tenggara (Sultra) dalam rangka meningkatkan standar kepatuhan pelayanan publik.

Pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman penyelenggara pelayanan publik tentang standar pelayanan publik yang wajib dipenuhi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selain itu, pendampingan ini juga bertujuan untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Bombana kepada masyarakat telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Observasi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara terhadap Disdukcapil Bombana meliputi berbagai aspek pelayanan publik. Aspek yang diamati antara lain adalah ketersediaan informasi dan standar pelayanan publik, proses pelayanan publik, ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi dan sikap petugas pelayanan, serta layanan pengaduan masyarakat.

Mastri Susilo, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara, mengatakan pihaknya melihat bahwa Disdukcapil Bombana sudah memiliki standar pelayanan publik yang jelas dan terukur, serta sudah menerapkan sistem antrian elektronik yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Namun, Meskipun Disdukcapil Bombana telah melakukan upaya yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Mastri Susilo tetap memberikan beberapa catatan untuk perbaikan. Salah satunya adalah perlunya peningkatan kualitas sarana dan prasarana, seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Selain itu, perbaikan juga perlu dilakukan dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik, seperti pencatatan setiap laporan, tindak lanjut, dan evaluasi.

“Aduan yang masuk, termasuk tindak lanjutnya serta pembinaan terhadap petugas pelayanan publik, harus terdokumentasi dengan baik dan transparan,” tegas Mastri Susilo.

Dalam tanggapannya, Kepala Disdukcapil Bombana, Firdaus, S.Pd., MM, menyambut baik masukan dari ORI Perwakilan Sultra dan bersama petugas lainnya berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

“Akan menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk melakukan perbaikan ke depan,” ujar Firdaus.

Dengan memberdayakan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki Disdukcapil, Firdaus optimis informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan masyarakat akan lebih mudah tersosialisasikan.

“Kami juga terbuka untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat untuk memperbaiki pelayanan kami,” pungkasnya. **(ads)**