

OMBUDSMAN BABEL INGATKAN INSTANSI VERIFIKASI INFORMASI SECARA OBJEKTIF

Minggu, 18 Oktober 2026 - kepbabel

BANGKA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengingatkan penyelenggara pelayanan publik untuk memverifikasi setiap informasi secara objektif agar respons institusi tetap berlandaskan prosedur, proporsional, dan menjunjung prinsip keadilan. Sehingga tidak gegabah mengambil keputusan dalam merespons kritik maupun informasi yang viral di media sosial.

Hal tersebut disampaikan Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, saat menjadi narasumber dalam Workshop Risiko Pelayanan Publik pada Masa Informasi Digital dan Media Sosial yang diselenggarakan Politeknik Manufaktur (Polman), Jumat (16/10/2026). Kegiatan tersebut diikuti oleh dosen dan pegawai kampus.

Fither menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik kini menghadapi tantangan era post-truth, ketika opini dan emosi dapat lebih memengaruhi persepsi masyarakat dibandingkan fakta yang terverifikasi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepercayaan publik, terlebih ketika informasi menyebar dengan cepat melalui media sosial.

Menurutnya, situasi tersebut menuntut pimpinan institusi untuk lebih cermat dalam merespons persoalan yang berkembang di ruang digital. Verifikasi fakta, evaluasi objektif, dan penerapan prinsip keadilan prosedural menjadi penting agar keputusan tidak semata-mata didasarkan pada tekanan opini publik.

Di sisi lain, meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif juga menuntut penyelenggara untuk terus meningkatkan kualitas layanan tanpa mengabaikan standar dan prosedur yang berlaku.

Ombudsman Babel turut mendorong penguatan ketahanan organisasi melalui budaya kerja yang empatik, komunikasi terbuka, serta peningkatan kapasitas petugas dalam menghadapi dinamika pelayanan publik. Pemanfaatan media sosial juga perlu dioptimalkan sebagai sarana penyampaian informasi, program, inovasi, dan capaian pelayanan kepada masyarakat.

Fither menegaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan kritik dan pengaduan atas pelayanan publik. Karena itu, penyelenggara perlu menyediakan ruang pengaduan yang terbuka dan responsif, sekaligus mendorong komunikasi yang tetap menghormati ketentuan hukum, termasuk perlindungan data pribadi dan privasi.

Dalam kesempatan tersebut, Fither juga menekankan tiga langkah penting bagi institusi, yakni memperkuat pengambilan keputusan yang objektif dan sesuai prosedur, menerapkan standar pelayanan secara konsisten, serta meningkatkan keterbukaan informasi melalui pemanfaatan media sosial secara strategis.

Melalui kegiatan ini, Ombudsman Babel berharap Polman dapat terus mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus mampu merespons dinamika informasi digital secara profesional dan akuntabel.