

OMBUDSMAN BABEL SUPERVISI PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK DI BANGKA TENGAH: PASTIKAN PENGAMBILAN DATA SESUAI JUKNIS

Selasa, 13 Oktober 2026 - kepbabel

Koba - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) melaksanakan supervisi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka Tengah pada Senin (12/10/2026). Supervisi ini difokuskan sebagai upaya kendali mutu (*quality control*) guna memastikan seluruh tahapan pengambilan data oleh tim asesor sebelumnya telah berjalan sesuai dengan Petunjuk Teknis (Juknis) yang ditetapkan.

Supervisi ini dipimpin langsung oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs. Chris Fither, bersama Tim Pencegahan Maladministrasi. Peninjauan menyasar dua unit penyelenggara layanan yang sebelumnya telah dinilai, yakni Dinas Pekerjaan Umum (PU) dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Tengah.

Kgs. Chris Fither menjelaskan bahwa kegiatan ini bukan sekadar kunjungan ulang, melainkan tahapan krusial untuk memverifikasi keabsahan dan objektivitas data yang telah dihimpun oleh tim penilai pada tahap sebelumnya.

"Tujuan utama supervisi ini adalah melakukan quality control. Kami harus memastikan bahwa metode, indikator, dan hasil pengambilan data yang dilakukan oleh tim asesor penilai sebelumnya benar-benar sesuai dengan Juknis. Ini penting untuk menjamin validitas hasil akhir Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026," tegas Chris Fither.

Dalam proses verifikasi di lapangan, tim supervisi mencocokkan kembali data administratif dengan kondisi riil penyelenggaraan layanan. Di Dinas PU Bangka Tengah, misalnya, tim mengecek kesesuaian data terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi "Pacak Bang". Ombudsman Bangka Belitung memverifikasi apakah prosedur penanganan laporan kerusakan fasilitas publik melalui aplikasi tersebut telah dinilai secara akurat sesuai standar operasional yang berlaku.

Sementara itu, di Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Tengah, tim supervisi memvalidasi data penilaian terkait ketersediaan sarana prasarana bagi kelompok rentan. Hal ini mencakup pengecekan silang (*cross-check*) atas penilaian fasilitas seperti ketersediaan penanda khusus pada kursi prioritas untuk penyandang disabilitas, lanjut usia, dan ibu hamil, serta keandalan layar informasi digital di ruang pelayanan.

"Kami ingin memastikan tidak ada gap antara data yang dicatat oleh asesor dengan realitas di lapangan. Harapannya, hasil penilaian ini nantinya tidak hanya berorientasi pada pemenuhan aspek administratif secara formalitas, tetapi benar-benar merepresentasikan efektivitas layanan, kemudahan akses, serta responsivitas penyelenggara terhadap kebutuhan masyarakat," tambah Fither.

Melalui tahapan supervisi dan kendali mutu yang ketat ini, Ombudsman Babel mendorong seluruh penyelenggara pelayanan publik di wilayah Kepulauan Bangka Belitung untuk menjadikan hasil penilaian sebagai evaluasi nyata. Perbaikan pelayanan diharapkan dapat terwujud dalam bentuk kepastian dan kemudahan layanan yang terbebas dari potensi maladministrasi.