TINGKATKAN AKSES PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN, OMBUDSMAN BABEL GELAR LAYANAN ON THE SPOT

Jum'at, 20 November 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) terus memperluas jangkauan edukasi dan akses pengaduan pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Melalui program *Ombudsman On The Spot*, tim Ombudsman Babel menyambangi Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Perempuan Kelas III Pangkalpinang pada Kamis (19/11/2026).

Kunjungan tersebut disambut langsung oleh Kepala Lapas Perempuan Kelas III Pangkalpinang, Rina Setiari. Kegiatan diikuti secara antusias oleh 40 Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) perempuan dari berbagai latar belakang perkara, yang terdiri atas 4 orang berstatus tahanan dan 36 orang narapidana, dari total 118 penghuni lapas.

Kegiatan berlangsung interaktif melalui berbagai rangkaian agenda edukatif. Tim Ombudsman Babel memberikan pengenalan mengenai tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk memudahkan pemahaman peserta, kegiatan dikemas melalui simulasi tata cara konsultasi dan penyampaian pengaduan. Para warga binaan juga diajak mengikuti permainan peran *(role play)* yang menggambarkan alur pengaduan masyarakat serta standar pelayanan yang seharusnya dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tidak hanya memberikan edukasi, Ombudsman Babel juga melakukan survei khusus terkait pemenuhan hak akses komunikasi bagi warga binaan. Survei tersebut menyoroti ketersediaan dan kelancaran fasilitas telepon maupun video call yang digunakan WBP untuk berkomunikasi dengan keluarga, khususnya bagi warga binaan yang memiliki keluarga berdomisili jauh di luar Pulau Bangka. Aspek ini menjadi perhatian penting mengingat akses komunikasi merupakan salah satu kebutuhan warga binaan dalam menjaga hubungan dengan keluarga selama menjalani masa pembinaan.

Di sela-sela kegiatan, tim Ombudsman juga berdialog langsung dengan para warga binaan untuk mengenal lebih dekat kehidupan mereka, mendengarkan cerita, serta menggali harapan dan rencana setelah kembali ke tengah masyarakat.

Kehadiran Ombudsman Babel mendapat respons positif dari para peserta. Seusai kegiatan, beberapa warga binaan mengaku senang dan terbantu dengan adanya kunjungan tersebut. Mereka menyampaikan bahwa kini lebih memahami peran Ombudsman serta mengetahui ke mana harus berkonsultasi atau melapor apabila menghadapi kendala maupun dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Para peserta juga mengapresiasi adanya perlindungan kerahasiaan identitas pelapor oleh Ombudsman yang memberikan rasa aman bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. Mereka berkomitmen meneruskan informasi mengenai peran dan fungsi Ombudsman kepada keluarga di rumah serta berharap kegiatan serupa dapat kembali dilaksanakan pada masa mendatang.

Melalui kegiatan *Ombudsman On The Spot* ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menegaskan komitmennya bahwa setiap warga negara, termasuk warga binaan pemasyarakatan, memiliki hak yang sama untuk memperoleh informasi, mengakses mekanisme pengaduan, serta mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari maladministrasi.

Menanggapi pelaksanaan kegiatan tersebut, Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, menegaskan bahwa kehadiran Ombudsman di dalam lapas merupakan wujud nyata komitmen untuk memastikan kesetaraan hak pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

"Warga binaan pemasyarakatan merupakan bagian dari masyarakat yang tetap memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak dan bebas dari maladministrasi. Melalui *Ombudsman On The Spot* ini, kami ingin memastikan bahwa keterbatasan mobilitas tidak menjadi penghalang bagi mereka untuk berkonsultasi maupun menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman. Kami juga ingin melihat secara langsung pemenuhan hak-hak mereka, termasuk akses komunikasi dengan keluarga. Harapannya, kegiatan ini dapat meningkatkan pemahaman dan keberanian masyarakat, termasuk warga binaan, untuk turut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta melapor apabila menemukan penyimpangan," tutup Fither.