

BUKAN CUMA CEK DOKUMEN, OMBUDSMAN BABEL GALI PENGALAMAN WARGA BATENG

Minggu, 06 September 2026 - kepbabel

RRI.CO.ID, Bateng - Penilaian pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) di Kabupaten Bangka Tengah tidak hanya berfokus pada pemeriksaan dokumen dan administrasi penyelenggara layanan.

Ombudsman juga menggali pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Dikatakan Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris, pengambilan data dilakukan untuk melihat penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh.

"Penilaian dilakukan melalui sejumlah dimensi untuk melihat berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari kesiapan penyelenggara, proses pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga capaian penyelenggaraan pelayanan," ujarnya dalam laporan yang diterima RRI, Minggu 6 September 2026.

Menurutnya, proses penilaian tidak hanya dilakukan dengan memeriksa data dan dokumen yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan. Ombudsman juga melakukan observasi serta wawancara dengan penyelenggara dan pengguna layanan.

"Melalui proses ini, kami berupaya memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai penyelenggaraan pelayanan pada unit-unit yang menjadi objek penilaian," katanya.

Pengalaman masyarakat menjadi salah satu bagian penting dalam proses tersebut. Sebab, masyarakat merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan penyelenggara ketika mengakses berbagai layanan publik.

Warga Bateng Laili berharap melalui penilaian ini, pelayanan publik di Bangka Tengah bisa semakin cepat, mudah, transparan, dan tidak berbelit-belit.

"Kalau ada kekurangan, mudah-mudahan bisa menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait agar ke depannya pelayanan kepada masyarakat semakin baik," kata Laili.