

DARI PENGADUAN HINGGA STANDAR LAYANAN, OMBUDSMAN CERMATI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANGKA

Jum'at, 02 Oktober 2026 - kepbabel

BABELPOS.ID, SUNGAILIAT - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melaksanakan tahap pengambilan data lapangan dalam Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka.

Kegiatan ini menjadi lokus terakhir dalam rangkaian pengambilan data lapangan sebelum seluruh data yang diperoleh selanjutnya diolah dan diverifikasi secara berjenjang.

Dalam tahap pengambilan data ini, Ombudsman mencermati sejumlah aspek penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari pengelolaan pengaduan hingga penyediaan informasi mengenai standar pelayanan kepada masyarakat.

Pada lokus Pemerintah Kabupaten Bangka, pengambilan data dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bangka, RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka, serta SD Negeri 10 Sungailiat.

Sementara itu, pada instansi vertikal, pengambilan data mencakup Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Sungailiat, serta Kepolisian Resor Bangka pada layanan SPKT dan Satintelkam.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan pengelolaan pengaduan menjadi salah satu aspek yang dicermati dalam proses pengambilan data.

Menurutnya, pengaduan tidak hanya berkaitan dengan apakah persoalan yang disampaikan masyarakat telah diselesaikan.

"Pengaduan tidak berhenti pada apakah masalahnya sudah selesai atau belum.

Yang juga penting adalah bagaimana pengaduan diterima, dicatat, ditindaklanjuti, dan dievaluasi oleh penyelenggara.

Dari proses tersebut, penyelenggara dapat memperoleh informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan," ujarnya.

Selain pengaduan, Ombudsman juga mencermati bagaimana standar pelayanan dipahami dan disampaikan kepada masyarakat.

Standar pelayanan bukan hanya menjadi dokumen atau prosedur internal penyelenggara, tetapi merupakan informasi yang perlu diketahui masyarakat ketika akan maupun sedang memperoleh layanan.

"Standar pelayanan pada dasarnya menjadi acuan bagi penyelenggara sekaligus informasi bagi masyarakat.

Karena itu, dalam pengambilan data kami mencermati bukan hanya keberadaan dokumennya, tetapi juga bagaimana informasi mengenai standar pelayanan tersebut tersedia dan dapat diketahui oleh masyarakat," kata Fither.

Pengambilan data dilakukan melalui pemeriksaan dokumen, observasi terhadap penyelenggaraan layanan, serta wawancara dengan penyelenggara dan masyarakat pengguna layanan.

Data yang diperoleh dari berbagai metode tersebut selanjutnya menjadi bahan dalam tahapan pengolahan dan verifikasi penilaian.

Sebagai lokus terakhir, pengambilan data di Kabupaten Bangka sekaligus menandai berakhirnya rangkaian pengumpulan data lapangan pada seluruh lokus Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 oleh Ombudsman Babel.

Tahapan ini belum merupakan penyampaian hasil atau kesimpulan penilaian, karena data masih akan melalui proses pengolahan, verifikasi, dan finalisasi sesuai tahapan penilaian.

Hasil penilaian direncanakan akan disampaikan oleh Ombudsman RI pada akhir tahun 2026 kepada pimpinan kementerian/lembaga dan kepala daerah yang menjadi lokus penilaian.

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah mengakses atau berinteraksi dengan layanan pada unit-unit yang menjadi lokus penilaian untuk turut menyampaikan pengalaman melalui Survei Kepercayaan Masyarakat.

Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui tautan https://bit.ly/kepercayaan_masyarakat.

Melalui penilaian ini, Ombudsman mendorong agar penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari tersedianya prosedur, tetapi juga dari bagaimana standar layanan diketahui masyarakat, pengaduan dikelola, dan pelayanan terus diperbaiki berdasarkan pengalaman pengguna.