

OMBUDSMAN BABEL AJAK MASYARAKAT IKUT MENILAI PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 11 Agustus 2026 - kepbabel

BABELPOS.ID, PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengajak masyarakat untuk turut mengambil bagian dalam Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Opini Ombudsman RI Tahun 2026. Masyarakat tidak hanya menjadi objek pelayanan publik, tetapi juga memiliki peran penting dalam memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Ajakan tersebut disampaikan seiring dengan dimulainya proses pengambilan data Opini Ombudsman RI Tahun 2026 di wilayah Kepulauan Bangka Belitung pada 11 Agustus 2026. Kabupaten Belitung Timur menjadi daerah pertama yang dikunjungi oleh tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam rangkaian pengambilan data tersebut.

Tidak hanya melihat aspek penyelenggaraan pelayanan dari sisi pemerintah atau unit layanan, Opini Ombudsman RI Tahun 2026 turut memberikan perhatian terhadap Kepercayaan Masyarakat terhadap unit yang dinilai. Karena itu, pengalaman dan persepsi masyarakat menjadi bagian penting untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan bahwa masyarakat memiliki posisi penting dalam proses pengawasan pelayanan publik karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung merasakan bagaimana pelayanan diberikan.

"Masyarakat adalah pihak yang paling mengetahui bagaimana pelayanan itu dirasakan. Karena itu, kami mengajak masyarakat untuk ikut memberikan penilaian dan persepsinya terhadap unit pelayanan yang menjadi lokus penilaian Ombudsman tahun 2026. Suara masyarakat penting untuk memastikan bahwa penilaian tidak hanya melihat apa yang disiapkan oleh penyelenggara, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut benar-benar dirasakan oleh masyarakat," ujar Fither

Partisipasi masyarakat tidak terbatas pada masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan pada unit yang dinilai. Masyarakat secara umum juga dapat memberikan persepsi terhadap unit pelayanan yang menjadi lokus penilaian.

Menurut Fither, keterlibatan masyarakat menjadi penting karena kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya diukur dari ketersediaan sarana, standar pelayanan, maupun prosedur yang dimiliki oleh penyelenggara.

"Pelayanan publik pada akhirnya harus dilihat dari dua sisi, yaitu bagaimana penyelenggara memberikan pelayanan dan bagaimana masyarakat menerima serta merasakan pelayanan tersebut. Ketika standar pelayanan sudah tersedia dan proses pelayanan berjalan, tetapi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara masih perlu diperkuat, tentu ada hal yang perlu kita lihat dan perbaiki," jelasnya.

Dalam Opini Ombudsman RI Tahun 2026, penilaian dilakukan secara komprehensif melalui Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output, dan Dimensi Pengelolaan Pengaduan. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk melihat penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari kesiapan sumber daya, proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan, hingga kemampuan penyelenggara dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Selain keempat dimensi tersebut, Kepercayaan Masyarakat menjadi salah satu aspek yang turut diperhatikan dalam penilaian tahun 2026. Penilaian juga memperhatikan kepatuhan penyelenggara terhadap produk pengawasan Ombudsman. Hal ini menegaskan bahwa penilaian tidak hanya melihat pemenuhan standar dan proses pelayanan, tetapi juga bagaimana pelayanan dikelola serta dirasakan oleh masyarakat.

Di wilayah Kepulauan Bangka Belitung, penilaian tahun 2026 mencakup sejumlah unit pelayanan pada pemerintah daerah, kepolisian, pertanahan, keimigrasian, serta pemasyarakatan.

Pada pemerintah daerah, penilaian mencakup empat jenis OPD, yaitu Dinas Sosial, Dinas Pekerjaan Umum, Rumah Sakit, dan Sekolah Dasar/Menengah pada Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta pemerintah kabupaten/kota.

Penilaian juga dilakukan terhadap seluruh Kantor Kepolisian Resor di wilayah Kepulauan Bangka Belitung serta seluruh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.

Sementara pada sektor keimigrasian dan pemasyarakatan, unit yang menjadi lokus penilaian meliputi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pangkalpinang, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjungpandan, Lapas Kelas IIA Pangkalpinang, Lapas Perempuan Kelas III Pangkalpinang, Lapas Kelas IIB Sungailiat, Rutan Kelas IIB Mentok, serta Lapas Kelas IIB Tanjungpandan.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berharap semakin banyak masyarakat yang terlibat dalam proses penilaian ini. Partisipasi masyarakat akan membantu Ombudsman melihat pelayanan publik dari perspektif yang lebih luas, tidak hanya berdasarkan dokumen dan proses yang disiapkan penyelenggara, tetapi juga berdasarkan pengalaman dan kepercayaan masyarakat.

Ombudsman Babel mengajak seluruh lapisan masyarakat Kepulauan Bangka Belitung untuk ikut menilai dan mengawasi pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan persepsinya melalui laman https://bit.ly/kepercayaan_masyarakat sebagai bagian dari kontribusi bersama dalam mendorong pelayanan publik yang lebih baik.

"Kami berharap masyarakat tidak ragu untuk memberikan penilaian secara jujur sesuai dengan pengalaman dan persepsinya. Setiap penilaian yang disampaikan akan menjadi bagian penting bagi Ombudsman dalam melihat pelayanan publik secara lebih utuh. Dari sana, kita ingin mendorong agar perbaikan pelayanan tidak berhenti pada pemenuhan standar, tetapi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat," pungkas Fithar.