

OMBUDSMAN BABEL BIDIK LAYANAN PUBLIK BANGKA BARAT, RSUD HINGGA POLRES DIVERIFIKASI DIRECT

Sabtu, 26 September 2026 - kepbabel

BANGKA BELITUNG, www.wowbabel.com -- Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka Barat.

Pengambilan data lapangan yang berlangsung pada 22-25 September 2026 ini menyasar berbagai instansi, mulai dari unit pelayanan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bangka Barat hingga instansi vertikal.

Sejumlah unit pelayanan di lingkungan Pemkab Bangka Barat yang dinilai meliputi Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), RSUD Sejiran Setason, serta SD Negeri 1 Mentok.

Sementara itu, pada tingkat kementerian dan lembaga (K/L), Ombudsman menyambangi Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Barat, Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Mentok, dan Kepolisian Resor (Polres) Bangka Barat, khususnya pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) serta Satintelkam.

Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, menjelaskan keberagaman unit pelayanan yang dinilai menunjukkan bahwa pelayanan publik menyentuh berbagai lapisan kebutuhan masyarakat.

"Karakteristik setiap layanan berbeda. Karena itu, melalui penilaian ini kami melihat bagaimana penyelenggara menyiapkan dan menjalankan pelayanan, bagaimana informasi dan standar pelayanan disampaikan, serta bagaimana masyarakat sebagai pengguna berinteraksi dengan layanan tersebut," kata Fither dalam siaran pers tertulis pada Sabtu, 26 September 2026.

Dalam proses penilaian di lapangan, tim Ombudsman tidak hanya memeriksa kelengkapan dokumen administratif, tetapi juga melakukan observasi langsung serta wawancara dengan penyelenggara dan pengguna layanan. Selain itu, mekanisme pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat juga turut dicermati.

Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan apakah standar pelayanan yang ditetapkan instansi selaras dengan praktik nyata yang dirasakan masyarakat di lapangan.

"Yang kami lihat bukan hanya kelengkapan administratif. Kami ingin memperoleh gambaran berdasarkan data dan fakta di lapangan, termasuk bagaimana proses pelayanan berlangsung dan bagaimana pengalaman masyarakat ketika mengakses layanan," jelas Fither.

Untuk memperkaya penilaian, Ombudsman Babel turut mengajak masyarakat yang memiliki pengalaman berinteraksi atau menggunakan layanan di lokasi-lokasi tersebut untuk memberikan masukan.

Masyarakat dapat membagikan pengalamannya melalui formulir Kepercayaan Masyarakat di tautan https://bit.ly/kepercayaan_masyarakat .

Menurut Fither, suara dan pengalaman publik sangat penting untuk melengkapi gambaran utuh mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.