

OMBUDSMAN BABEL BONGKAR 8 TITIK LAYANAN PUBLIK DI BABAR, DARI RSUD HINGGA RUTAN DIPERIKSA

Sabtu, 26 September 2026 - kepbabel

SUARABAHANA.COM - Rumah sakit, sekolah, layanan sosial, infrastruktur, pertanahan, hingga pelayanan kepolisian dan rumah tahanan menjadi sorotan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Ombudsman Babel) dalam Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka Barat. Delapan titik layanan diperiksa sekaligus untuk melihat sejauh mana standar pelayanan benar-benar dirasakan masyarakat di lapangan.

"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," ujar Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither.

Delapan Lokasi Pengambilan Data di Bangka Barat

Pengambilan data dilaksanakan pada 22-25 September 2026 dengan menyorot sejumlah unit pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Bangka Barat dan instansi vertikal. Ombudsman ingin memastikan keragaman jenis layanan tercermin dalam penilaian, mulai dari layanan sosial hingga layanan penegakan hukum.

Pada lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Barat, pengambilan data dilakukan di Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, RSUD Sejiran Setason, serta SD Negeri 1 Mentok. Empat unit ini mewakili layanan dasar yang paling sering diakses masyarakat sehari-hari.

Sementara pada lingkup kementerian/lembaga, Ombudsman turun ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Barat, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Mentok, serta Kepolisian Resor Bangka Barat dengan lingkup pelayanan SPKT dan Satintelkam. Cakupan ini menegaskan bahwa penilaian tidak hanya menyorot instansi daerah, tetapi juga layanan vertikal yang langsung bersentuhan dengan hak masyarakat.

Dalam pengambilan data, Ombudsman melakukan pemeriksaan dokumen, observasi terhadap informasi dan proses pelayanan, serta wawancara dengan penyelenggara dan pengguna layanan. Penilaian juga mencermati pengelolaan pengaduan, mulai dari mekanisme penerimaan dan pencatatan hingga tindak lanjut dan evaluasinya.

"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," lanjut Fither.

Pendekatan tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai keterhubungan antara standar yang ditetapkan penyelenggara dengan praktik pelayanan yang benar-benar diterima masyarakat di lapangan.

Ajakan Partisipasi Masyarakat

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan pada unit yang menjadi lokus penilaian untuk turut menyampaikan pengalaman melalui kanal Kepercayaan Masyarakat pada tautan bit.ly/kepercayaan_masyarakat. Perspektif warga dinilai penting untuk melengkapi gambaran objektif penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengambilan data di Kabupaten Bangka Barat ini merupakan bagian dari rangkaian Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di sejumlah kabupaten/kota dan instansi pelayanan lain di wilayah Kepulauan Bangka Belitung.