

OMBUDSMAN BABEL SOROT PENGELOLAAN PENGADUAN & STANDAR LAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANGKA

Sabtu, 03 Oktober 2026 - kepbabel

SUNGAILIAT, Penababel.web.id - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyelesaikan tahap pengambilan data lapangan dalam rangka Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka. Kegiatan ini menjadi lokus terakhir sebelum seluruh data diolah dan diverifikasi secara berjenjang.

Pengambilan data dilakukan pada sejumlah unit layanan, meliputi :

- Pemkab Bangka: Dinas Sosial, Dinas PUPR, RSUD Depati Bahrin, SD Negeri 10 Sungailiat;

- Instansi Vertikal: Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Sungailiat, serta Polres Bangka (layanan SPKT dan Satintelkam).

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs. Chris Fither, menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan menjadi fokus utama penilaian.

"Pengaduan tidak berhenti pada apakah masalahnya sudah selesai atau belum. Yang juga penting adalah bagaimana pengaduan diterima, dicatat, ditindaklanjuti, dan dievaluasi. Dari proses itulah kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan," ujarnya.

Selain pengaduan, Ombudsman juga menelaah pemahaman serta keterbukaan informasi mengenai standar pelayanan. Menurut Fither, standar layanan bukan sekadar dokumen di lemari, melainkan panduan yang harus diketahui masyarakat.

"Kami tidak hanya memeriksa ada atau tidaknya dokumen, tetapi memastikan informasi tersebut benar-benar dapat diakses oleh masyarakat," tegasnya.

Masyarakat Diundang Ikut Survei Kepercayaan

Data yang dikumpulkan melalui pemeriksaan dokumen, observasi, dan wawancara akan diolah lebih lanjut. Hasil penilaian direncanakan disampaikan pada akhir tahun 2026.

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah berinteraksi dengan unit layanan terkait untuk menyampaikan pengalaman melalui Survei Kepercayaan Masyarakat di https://bit.ly/kepercayaan_masyarakat