

OMBUDSMAN BABEL TURUN KE BANGKA SELATAN, NILAI PELAYANAN PUBLIK DI 7 UNIT LAYANAN

Sabtu, 12 September 2026 - kepbabel

SUARABAHANA.COM - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengambilan data Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka Selatan pada 8-10 September 2026.

Penilaian menyasar tujuh unit layanan, mencakup instansi pemerintah kabupaten maupun instansi vertikal.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, menjelaskan penilaian dilakukan dengan melihat langsung penyelenggaraan pelayanan dari berbagai aspek.

"Penilaian ini merupakan upaya untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana pelayanan publik diselenggarakan dan dirasakan oleh masyarakat.

Karena itu, kami tidak hanya melihat aspek administratif, tetapi juga mengamati proses pelayanan dan mendengarkan pengalaman pengguna layanan," ujar Fither, Jumat (11/9/2026) dalam siaran pers.

Pada lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan, pengambilan data dilakukan di empat unit sampel, yaitu RSUD Junjung Besaoh, SD Negeri 1 Toboali, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Sementara pada lingkup kementerian/lembaga, tim Ombudsman turun ke Kepolisian Resor Bangka Selatan dengan sampel Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan Satuan Intelijen Keamanan (Satintelkam), serta Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Selatan.

Fither menyebut pengambilan data dilakukan melalui empat dimensi penilaian: kesiapan penyelenggara, proses pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan capaian penyelenggaraan pelayanan.

Metode yang digunakan meliputi pemeriksaan dokumen, observasi langsung, serta wawancara dengan penyelenggara dan pengguna layanan.

"Setiap unit memiliki karakteristik layanan dan tantangan yang berbeda. Melalui penilaian ini, Ombudsman ingin melihat kondisi pelayanan berdasarkan data dan fakta di lapangan.

Hasil penilaian nantinya menjadi bagian dari proses yang dilakukan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan," katanya.

Selain aspek penyelenggaraan pelayanan, Fither menyatakan unsur Kepercayaan Masyarakat juga menjadi bagian dari penilaian tahun ini.

Ombudsman Babel mengajak warga Bangka Selatan yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan di unit-unit tersebut untuk turut memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka melalui tautan bit.ly/kepercayaan_masyarakat.

Pengambilan data di Bangka Selatan ini merupakan bagian dari rangkaian penilaian yang dilaksanakan Ombudsman Babel secara bertahap di sejumlah lokasi di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.