OMBUDSMAN CEK LAYANAN PUBLIK DI PANGKALPINANG, PENGALAMAN WARGA JADI BAGIAN PENILAIAN

Sabtu, 29 Agustus 2026 - kepbabel

SUARAPOS.CO.ID, PANGKALPINANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) menuntaskan pengambilan data untuk Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kota Pangkalpinang.

Pengambilan data dilakukan selama sepekan, mulai 20 hingga 27 Agustus 2026, dengan menyasar sejumlah unit pelayanan pemerintah daerah maupun instansi vertikal.

Penilaian tersebut dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pangkalpinang.

Sejumlah unit yang menjadi lokus penilaian antara lain RSUD Depati Hamzah, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, SMP Negeri 1 Pangkalpinang, serta Dinas Sosial Kota Pangkalpinang.

Selain itu, Ombudsman Babel turut melakukan pengambilan data di Polresta Pangkalpinang, khususnya unit SPKT dan Satintelkam.

Penilaian juga menyasar Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Pangkalpinang, Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pangkalpinang, serta Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pangkalpinang.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan penilaian dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan pada unit-unit yang menjadi lokus.

Menurut Fither, Ombudsman tidak hanya melihat kelengkapan aspek pelayanan secara administratif. Proses pelayanan, kesiapan penyelenggara, pengelolaan pengaduan hingga hasil penyelenggaraan turut menjadi bagian yang diperiksa.

"Penilaian tidak hanya melihat satu aspek pelayanan. Kami melihat kesiapan penyelenggara, proses pelayanan yang berlangsung, pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga capaian penyelenggaraan pelayanan," kata Fither, Jumat (28/8/2026).

Dalam prosesnya, pengambilan data dilakukan dengan sejumlah metode. Ombudsman mewawancarai penyelenggara dan pengguna layanan, melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta menguji pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain empat dimensi tersebut, unsur kepercayaan masyarakat juga menjadi bagian dalam penilaian.

Pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan penyelenggara layanan dinilai penting untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan publik.

Karena itu, Ombudsman Babel mengajak masyarakat yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan pada unit-unit yang menjadi lokus penilaian untuk turut memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka.

Masyarakat dapat menyampaikan penilaian melalui survei kepercayaan masyarakat Ombudsman Babel.

Survei dapat diakses melalui tautan: https://bit.ly/kepercayaan_masyarakat

Partisipasi masyarakat dinilai penting karena kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dilihat dari perspektif penyelenggara. Pengalaman pengguna layanan juga dapat mengungkap persoalan yang mungkin tidak terlihat dalam pemeriksaan administratif.

Pengambilan data di Pangkalpinang merupakan bagian dari Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilaksanakan Ombudsman Babel di sejumlah lokus di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Hasil penilaian nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. (Suf)