

OMBUDSMAN CERMATI PELAYANAN PUBLIK BANGKA, ADUAN WARGA HINGGA STANDAR LAYANAN JADI SOROTAN

Sabtu, 03 Oktober 2026 - kepbabel

MNCCTV NEWS | BANGKA - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mencermati kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bangka melalui pengambilan data lapangan dalam Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026.

Kegiatan yang berlangsung hingga Jumat (2/10/2026) ini menjadi lokus terakhir dalam rangkaian pengambilan data lapangan Ombudsman Babel. Seluruh data yang diperoleh selanjutnya akan melalui proses pengolahan, verifikasi, hingga finalisasi penilaian.

Di Kabupaten Bangka, pengambilan data dilakukan pada sejumlah unit pelayanan Pemerintah Kabupaten Bangka, yakni Dinas Sosial, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, RSUD Depati Bahrin, serta SD Negeri 10 Sungailiat.

Sementara pada instansi vertikal, Ombudsman mencermati pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Sungailiat, serta Polres Bangka, khususnya layanan SPKT dan Satintelkam.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan salah satu aspek penting yang dicermati adalah bagaimana penyelenggara mengelola pengaduan masyarakat.

Menurutnya, pengaduan tidak semata-mata dinilai dari selesai atau tidaknya persoalan yang disampaikan warga. Lebih dari itu, proses penerimaan, pencatatan, tindak lanjut hingga evaluasi pengaduan menjadi bagian penting dalam perbaikan kualitas pelayanan.

"Pengaduan tidak berhenti pada apakah masalahnya sudah selesai atau belum. Yang juga penting adalah bagaimana pengaduan diterima, dicatat, ditindaklanjuti, dan dievaluasi oleh penyelenggara," ujar Fither.

Ia menambahkan, setiap pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara untuk mengetahui bagian pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Selain pengelolaan pengaduan, Ombudsman juga melihat sejauh mana standar pelayanan tersedia dan dapat diketahui masyarakat.

"Standar pelayanan pada dasarnya menjadi acuan bagi penyelenggara sekaligus informasi bagi masyarakat. Karena itu, kami mencermati bukan hanya keberadaan dokumennya, tetapi juga bagaimana informasi mengenai standar pelayanan tersebut tersedia dan dapat diketahui oleh masyarakat," katanya.

Pengambilan data dilakukan melalui pemeriksaan dokumen, observasi pelayanan, serta wawancara dengan penyelenggara dan masyarakat pengguna layanan.

Ombudsman menegaskan, berakhirnya pengambilan data di Kabupaten Bangka belum berarti hasil atau kesimpulan

penilaian telah ditetapkan. Seluruh data masih harus melalui tahapan pengolahan dan verifikasi sesuai mekanisme penilaian.

Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 direncanakan disampaikan Ombudsman RI pada akhir tahun 2026 kepada pimpinan kementerian/lembaga dan kepala daerah yang menjadi lokus penilaian.

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah mengakses layanan pada unit-unit yang menjadi lokus penilaian untuk turut menyampaikan pengalaman melalui Survei Kepercayaan Masyarakat.

Langkah tersebut menjadi bagian dari upaya memastikan pelayanan publik tidak hanya berjalan berdasarkan prosedur, tetapi juga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Red. Anasn70