

OMBUDSMAN CERMATI PELAYANAN PUBLIK DI BELITUNG, TAK SEKADAR PERIKSA DOKUMEN

Senin, 21 September 2026 - kepbabel

FAKTA BERITA, BELITUNG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mencermati langsung penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Belitung sebagai bagian dari Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026.

Pengambilan data dilakukan pada 15-18 September 2026 dengan menyasar sejumlah unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung maupun instansi vertikal.

Di lingkungan Pemkab Belitung, lokus penilaian meliputi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, RSUD Dr. H. Marsidi Judono, serta SD Negeri 1 Tanjungpandan.

Sementara itu, pada instansi kementerian/lembaga, Ombudsman melakukan pengambilan data di Kantor Pertanahan Kabupaten Belitung, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tanjungpandan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Pandan, serta Polres Belitung, khususnya pelayanan SPKT dan Satintelkam.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan penilaian tidak hanya berfokus pada kelengkapan dokumen atau standar pelayanan yang tersedia.

Menurutnya, Ombudsman juga melihat bagaimana standar tersebut diterapkan dalam praktik dan bagaimana masyarakat mengalami proses pelayanan.

"Yang kami lihat bukan hanya dokumen atau standar pelayanan yang tersedia, tetapi juga bagaimana informasi pelayanan disampaikan, bagaimana prosesnya berjalan, bagaimana pengaduan dikelola, dan bagaimana pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan," ujar Fither.

Untuk mendapatkan gambaran tersebut, Ombudsman melakukan pemeriksaan dokumen, observasi langsung terhadap informasi dan proses pelayanan, serta wawancara dengan penyelenggara dan pengguna layanan.

Dengan metode tersebut, penilaian diarahkan untuk melihat kesesuaian antara ketentuan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan ketika diakses masyarakat.

Selain proses pelayanan, Ombudsman turut mencermati pengelolaan pengaduan masyarakat. Aspek yang diperhatikan mencakup bagaimana pengaduan dicatat, ditindaklanjuti, hingga dievaluasi oleh penyelenggara layanan.

Ombudsman juga membuka ruang bagi masyarakat yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan pada unit yang menjadi lokus penilaian untuk menyampaikan pengalaman melalui Kanal Kepercayaan Masyarakat.

"Pengalaman masyarakat penting untuk melengkapi gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Karena itu, kami mengajak masyarakat untuk turut memberikan perspektifnya melalui kanal yang telah disediakan," kata Fither.

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

Penulis: Andi Faberta