OMBUDSMAN SELESAIKAN PENGAMBILAN DATA

Sabtu, 29 Agustus 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, menyelesaikan pengambilan data untuk Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2026 di Kota Pangkalpinang.

Pengambilan data berlangsung pada 20-27 Agustus 2026 dengan menyasar sejumlah unit pelayanan pemerintah daerah dan instansi vertikal. Penilaian ini dilakukan untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih menyeluruh.

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

Ombudsman juga mengambil data di Polresta Pangkalpinang, khususnya unit SPKT dan Satintelkam.

Lembaga lain yang dinilai adalah Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Pangkalpinang, Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pangkalpinang, dan 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 penilaian.

Menurut Fither, Ombudsman tidak hanya melihat keberadaan atau kelengkapan aspek pelayanan. Proses pelayanan, kesiapan penyelenggara, pengelolaan pengaduan, hingga hasil penyelenggaraan juga 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).

Pengambilan data dilakukan melalui beberapa metode. Ombudsman mewawancarai penyelenggara dan pengguna layanan, mengamati secara langsung proses pelayanan, serta menguji pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain empat dimensi tersebut, Ombudsman turut memasukkan unsur kepercayaan masyarakat dalam penilaian. Pengalaman warga ketika berhadapan dengan layanan publik menjadi salah satu perspektif yang dibutuhkan untuk melihat kualitas pelayanan secara lebih utuh.

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

Masyarakat dapat menyampaikan penilaian melalui tautan survei kepercayaan masyarakat Ombudsman Babel:

https://bit.ly/kepercayaan_masyarakat

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

Pengambilan data di Pangkalpinang merupakan bagian dari Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilakukan 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 pelayanan agar perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan. (KBC)