

OMBUDSMAN TURUN KE BELITUNG, BUKAN CUMA CEK DOKUMEN: APA SAJA YANG DINILAI?

Senin, 21 September 2026 - kepbabel

SUARABAHANA.COM - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menegaskan penilaian pelayanan publik tidak berhenti pada kelengkapan dokumen. Lembaga ini juga menelusuri penerapan standar pelayanan di lapangan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan di Kabupaten Belitung.

"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 Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither dalam siaran pers, Senin pagi (21/9/2026).

Pengambilan data Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 itu berlangsung pada 15-18 September 2026. Sejumlah unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung dan instansi vertikal menjadi lokus penilaian.

Di lingkup Pemkab Belitung, pengambilan data dilakukan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, RSUD Dr. H. Marsidi Judono, serta SD Negeri 1 Tanjungpandan.

Sementara di lingkup kementerian/lembaga, penilaian menasar Kantor Pertanahan Kabupaten Belitung, Lapas Kelas IIB Tanjungpandan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Pandan, serta Polres Belitung pada layanan SPKT dan Satintelkam.

Untuk mendapat gambaran utuh, Ombudsman memeriksa dokumen, mengobservasi langsung informasi dan proses pelayanan, serta mewawancarai penyelenggara dan pengguna layanan. Dengan cara itu, penilaian melihat apa yang ditetapkan penyelenggara sekaligus bagaimana layanan dijalankan saat diakses masyarakat.

"Setiap unit memiliki karakteristik layanan dan kebutuhan masyarakat yang berbeda. Karena itu, pengambilan data dilakukan berdasarkan kondisi masing-masing lokus dengan berpedoman pada mekanisme penilaian yang telah ditetapkan," lanjut Fither.

Selain proses pelayanan, Ombudsman turut mencermati pengelolaan pengaduan, mulai dari bagaimana pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti hingga bagaimana penyelenggara mengevaluasinya.

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah menggunakan layanan pada unit-unit tersebut untuk berbagi pengalaman melalui kanal Kepercayaan Masyarakat di https://bit.ly/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," ujar Fither.

Pengambilan data di Belitung merupakan bagian dari rangkaian penilaian yang dilaksanakan Ombudsman Perwakilan Babel di sejumlah kabupaten/kota dan instansi pelayanan di wilayah Kepulauan Bangka Belitung.