

OMBUDSMAN TURUN KE LAPANGAN, PENGADUAN DAN STANDAR LAYANAN DICERMATI

Sabtu, 03 Oktober 2026 - kepbabel

SUNGAILIAT, MEDIAQU.ID - Pengelolaan pengaduan masyarakat dan keterbukaan informasi mengenai standar pelayanan menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka.

Pengambilan data tersebut menjadi lokus terakhir dalam rangkaian penilaian sebelum seluruh data yang diperoleh diolah, diverifikasi, dan dianalisis secara berjenjang.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, mengatakan pengelolaan pengaduan tidak hanya dilihat dari penyelesaian persoalan yang disampaikan masyarakat.

Menurutnya, proses penerimaan, pencatatan, tindak lanjut hingga evaluasi pengaduan juga menjadi bagian penting dalam melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

"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, Jumat (2/10/2026).

Ia mengatakan pengaduan masyarakat dapat menjadi sumber informasi bagi penyelenggara untuk mengetahui persoalan yang muncul dalam pelayanan sekaligus menjadi bahan perbaikan.

Selain pengaduan, Ombudsman mencermati ketersediaan dan penyampaian informasi mengenai standar pelayanan kepada masyarakat.

Fither menegaskan standar pelayanan tidak semata-mata menjadi dokumen internal penyelenggara. Informasi tersebut perlu tersedia dan dapat diketahui masyarakat ketika akan maupun sedang mengakses layanan.

"Standar pelayanan pada dasarnya menjadi acuan bagi penyelenggara sekaligus informasi bagi masyarakat," katanya.

Dalam penilaian di Kabupaten Bangka, Ombudsman melakukan pengambilan data pada sejumlah unit pelayanan pemerintah daerah dan instansi vertikal.

Pada Pemerintah Kabupaten Bangka, lokus penilaian meliputi Dinas Sosial, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, RSUD Depati Bahrin, serta SD Negeri 10 Sungailiat.

Sementara pada instansi vertikal, pengambilan data dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka, Lembaga

Pemasyarakatan Kelas IIB Sungailiat, serta Polres Bangka, khususnya layanan SPKT dan Satintelkam.

Data dikumpulkan melalui pemeriksaan dokumen, observasi terhadap penyelenggaraan pelayanan, serta wawancara dengan penyelenggara dan masyarakat pengguna layanan.

Data tersebut selanjutnya menjadi bahan untuk tahapan pengolahan dan verifikasi. Karena itu, pengambilan data lapangan belum menjadi hasil akhir ataupun kesimpulan penilaian.

Sebagai lokus terakhir, Kabupaten Bangka sekaligus menandai berakhirnya rangkaian pengumpulan data lapangan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 oleh Ombudsman Babel.

Hasil penilaian direncanakan disampaikan Ombudsman RI pada akhir 2026 kepada pimpinan kementerian/lembaga dan kepala daerah yang menjadi lokus penilaian.

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan pada unit-unit tersebut untuk menyampaikan pengalaman melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui tautan https://bit.ly/keterpercayaan_masyarakat.

Melalui penilaian ini, Ombudsman mendorong penyelenggara pelayanan publik tidak hanya memastikan prosedur tersedia, tetapi juga memastikan standar pelayanan diketahui masyarakat, pengaduan dikelola dengan baik, dan hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan. (Suf)