

TAK SEKADAR CEK DOKUMEN, OMBUDSMAN CERMATI PELAYANAN PUBLIK DI BELITUNG DARI DEKAT

Senin, 21 September 2026 - kepbabel

BABELPOS.ID, TANJUNGPANDAN - Penilaian pelayanan publik bukan sekadar memeriksa kelengkapan dokumen.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung juga melihat bagaimana standar pelayanan diterapkan dalam praktik dan bagaimana masyarakat mengalami proses pelayanan tersebut.

Hal ini dilakukan dalam pengambilan data Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Belitung pada 15-18 September 2026.

Sejumlah unit pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Belitung dan instansi vertikal menjadi lokus penilaian.

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

Sementara pada lingkup kementerian/lembaga, pengambilan data dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Belitung, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tanjungpandan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Pandan, serta Kepolisian Resor Belitung pada lingkup pelayanan SPKT dan Satintelkam.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan penilaian dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Dengan demikian, penilaian tidak hanya melihat apa yang telah ditetapkan oleh penyelenggara, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dijalankan ketika 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," lanjutnya.

Selain pengamatan terhadap proses pelayanan, pengelolaan pengaduan juga menjadi bagian yang diperhatikan, termasuk bagaimana pengaduan dicatat, ditindaklanjuti, dan dievaluasi oleh penyelenggara.

Ombudsman juga mengajak masyarakat yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan pada unit yang menjadi lokus penilaian untuk turut menyampaikan pengalaman melalui kanal Kepercayaan Masyarakat pada 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 Kabupaten Belitung merupakan bagian dari rangkaian Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada sejumlah kabupaten/kota dan instansi pelayanan di wilayah Kepulauan Bangka Belitung.