

OMBUDSMAN BABEL NILAI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANGKA BARAT

Sabtu, 26 September 2026 - kepbabel

Siaran Pers

Nomor 043/HM.04/IX/2026

Sabtu, 26 September 2026

MENTOK - Rumah sakit, sekolah, layanan sosial, infrastruktur, pertanahan, hingga pelayanan kepolisian dan rumah tahanan menjadi bagian dari layanan publik yang dinilai oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Bangka Barat. Pengambilan data penilaian dilaksanakan pada 22-25 September 2026 dengan menyasar sejumlah unit pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Bangka Barat dan instansi vertikal.

Pada lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Barat, pengambilan data dilakukan di Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Barat, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bangka Barat, RSUD Sejiran Setason Kabupaten Bangka Barat, serta SD Negeri 1 Mentok. Sementara pada lingkup kementerian/lembaga, Ombudsman melakukan pengambilan data di Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Barat, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Mentok, serta Kepolisian Resor Bangka Barat dengan lingkup pelayanan SPKT dan Satintelkam.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither mengatakan bahwa keberagaman unit yang menjadi lokus menunjukkan bahwa pelayanan publik hadir dalam berbagai bentuk dan menyentuh kebutuhan masyarakat yang berbeda.

"Karakteristik setiap layanan berbeda. Karena itu, melalui penilaian ini kami melihat bagaimana penyelenggara menyiapkan dan menjalankan pelayanan, bagaimana informasi dan standar pelayanan disampaikan, serta bagaimana masyarakat sebagai pengguna berinteraksi dengan layanan tersebut," ujar Fither.

Dalam pengambilan data, Ombudsman melakukan pemeriksaan dokumen, observasi terhadap informasi dan proses pelayanan, serta wawancara dengan penyelenggara dan pengguna layanan. Penilaian juga mencermati pengelolaan pengaduan, mulai dari mekanisme penerimaan dan pencatatan hingga tindak lanjut dan evaluasinya.

Pendekatan tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai keterhubungan antara standar yang ditetapkan penyelenggara dengan praktik pelayanan yang diterima masyarakat.

"Yang kami lihat bukan hanya kelengkapan administratif. Kami ingin memperoleh gambaran berdasarkan data dan fakta di lapangan, termasuk bagaimana proses pelayanan berlangsung dan bagaimana pengalaman masyarakat ketika mengakses layanan," lanjut Fither.

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 [ht](#)

Perspektif masyarakat menjadi bagian penting untuk melengkapi gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pengalaman dalam mengakses layanan dan berinteraksi dengan penyelenggara.

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

Narahubung:

Mariani (0852-6665-3302)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung