

OMBUDSMAN BABEL PERLUAS AKSES PENGADUAN BAGI MASYARAKAT KELOMPOK RENTAN

Selasa, 17 Maret 2026 - kepbabel

Kabupaten Bangka - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus memperkuat komitmennya dalam menghadirkan pelayanan publik yang inklusif melalui program PERMATA (Pelayanan Ramah Masyarakat dengan Akses Terbatas). Program ini merupakan inovasi layanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yang dirancang khusus untuk menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini memiliki keterbatasan akses terhadap pelayanan publik.

Melalui PERMATA, Ombudsman Babel berupaya hadir lebih dekat dengan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, masyarakat miskin, warga di wilayah terpencil, serta kelompok lain yang jarang memiliki kesempatan menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik.

Tanggal 12 dan 16 Maret 2026 berlokasi di Kabupaten Bangka, Tim PVL Ombudsman Babel didampingi Ketua RT 02 Kelurahan Parit Padang melakukan kunjungan langsung ke dua rumah warga penyandang disabilitas, yakni penyandang disabilitas tuna grahita serta tuna rungu wicara. Kunjungan tersebut menjadi bagian dari implementasi program PERMATA yang mengedepankan pendekatan proaktif, humanis, dan penuh empati.

Dalam kunjungan dan pertemuan tersebut, tim Ombudsman Babel tidak hanya melihat kondisi langsung kedua penyandang disabilitas, tetapi juga mendengarkan berbagai keluhan dan masukan dari Ketua RT serta warga sekitar terkait sejumlah persoalan pelayanan publik yang mereka hadapi.

Beberapa persoalan yang disampaikan antara lain terkait administrasi kependudukan, permasalahan Data Terpadu Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) terutama mengenai kategori desil, akses terhadap Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan, serta kebutuhan pemutakhiran data kependudukan dan bantuan sosial agar tepat sasaran.

"Setiap warga negara berhak mendapatkan akses yang sama terhadap pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Oleh karena itu, kehadiran Ombudsman tidak hanya untuk membuka ruang pengaduan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat bahwa setiap suara akan didengar dan diproses secara objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan" ujar Kgs Chris Fithier selaku Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel.

Hasil dari kunjungan tersebut akan menjadi bahan tindak lanjut Ombudsman Babel untuk memastikan kedua penyandang disabilitas tersebut memperoleh pelayanan yang maksimal dari instansi terkait. Selain itu, berbagai persoalan yang disampaikan warga juga akan ditelaah lebih lanjut untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangan dan prosedur yang berlaku.

Dengan semangat "Pelayanan Bernilai, Berempati, dan Berkeadilan", program PERMATA diharapkan menjadi jembatan bagi masyarakat yang selama ini kesulitan mengakses layanan publik, sekaligus memastikan tidak ada lagi suara warga yang terabaikan dalam sistem pelayanan publik. (*)