

OMBUDSMAN AJAK MASYARAKAT BABEL UNTUK TURUT MENILAI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 12 Agustus 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG, BABEL NEWS - Masyarakat Kepulauan Bangka Belitung diajak turut menilai kualitas pelayanan publik melalui penilaian malaadministrasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam opini Ombudsman RI tahun 2026.

Pengambilan data penilaian tersebut dilakukan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mulai Selasa (11/8/2026).

Kabupaten Belitung Timur menjadi daerah pertama yang dikunjungi tim Ombudsman Babel dalam rangkaian pengambilan data opini Ombudsman RI tahun 2026.

Berbeda dengan penilaian sebelumnya yang menitikberatkan pada penyelenggaraan pelayanan, penilaian tahun ini juga memberikan perhatian terhadap kepercayaan masyarakat terhadap unit pelayanan yang dinilai.

Karena itu, pengalaman dan persepsi masyarakat menjadi salah satu bagian penting dalam memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik secara lebih utuh.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, mengatakan, masyarakat memiliki posisi penting dalam proses pengawasan pelayanan publik.

Sebab, masyarakat merupakan pihak yang secara langsung merasakan bagaimana pelayanan diberikan oleh penyelenggara.

"Masyarakat adalah pihak yang paling mengetahui bagaimana pelayanan itu dirasakan. Karena itu, kami mengajak masyarakat untuk ikut memberikan penilaian dan persepsinya terhadap unit pelayanan yang menjadi lokus penilaian Ombudsman tahun 2026," kata Fither kepada Bangka Pos, Selasa (11/8/2026).

Dia menilai, suara masyarakat diperlukan agar penilaian Ombudsman tidak hanya melihat berbagai hal yang telah disiapkan oleh penyelenggara, tetapi juga mengukur bagaimana pelayanan tersebut benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

"Pelayanan publik pada akhirnya harus dilihat dari dua sisi, yaitu bagaimana penyelenggara memberikan pelayanan dan bagaimana masyarakat menerima serta merasakan pelayanan tersebut," ujar Fither.

Masyarakat dapat menyampaikan persepsi dan penilaiannya melalui laman survei yang disediakan Ombudsman RI

sebagai bagian dari kontribusi untuk mendorong perbaikan pelayanan publik.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berharap makin banyak masyarakat yang ambil bagian dalam proses penilaian tersebut.

Keterlibatan masyarakat dinilai dapat membantu Ombudsman memperoleh gambaran pelayanan publik dari perspektif yang lebih luas.

Penilaian tidak hanya didasarkan pada dokumen, standar, maupun proses yang disiapkan penyelenggara, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Menurut Fither, tersedianya standar pelayanan dan berjalannya prosedur belum cukup untuk memastikan kualitas pelayanan publik.

Fither menyebut masih adanya persoalan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara menjadi hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki.

"Ketika standar pelayanan sudah tersedia dan proses pelayanan berjalan, tetapi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara masih perlu diperkuat, tentu ada hal yang perlu kita lihat dan perbaiki," katanya.

Empat dimensi

Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, penilaian opini ombudsman RI tahun 2026 mencakup sejumlah unit pelayanan pada pemerintah daerah, kepolisian, pertanahan, keimigrasian, hingga pemasyarakatan.

Pada sektor pemerintah daerah, penilaian mencakup empat jenis organisasi perangkat daerah (OPD), yakni dinas sosial, dinas pekerjaan umum, rumah sakit, serta sekolah dasar dan menengah pada Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pemerintah kabupaten-kota.

Penilaian juga mencakup seluruh kantor kepolisian resor (polres) di wilayah Bangka Belitung serta seluruh kantor pertanahan kabupaten/kota.

Sementara pada sektor keimigrasian dan pemasyarakatan, unit yang menjadi lokus penilaian meliputi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pangkalpinang, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjungpandan, Lapas Kelas IIA Pangkalpinang, Lapas Perempuan Kelas III Pangkalpinang, Lapas Kelas IIB Sungailiat, Rutan Kelas IIB Mentok, dan Lapas Kelas IIB

Tanjungpandan.

Dalam opini Ombudsman RI tahun 2026, penilaian dilakukan secara komprehensif melalui empat dimensi, yakni input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan.

Dimensi input digunakan untuk melihat kesiapan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dimensi proses melihat bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Dimensi output menilai hasil dari pelayanan yang diberikan.

Adapun dimensi pengelolaan pengaduan melihat kemampuan penyelenggara dalam menerima, mengelola, serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Selain empat dimensi tersebut, kepercayaan masyarakat turut menjadi aspek yang diperhatikan dalam penilaian tahun ini.

"Kami berharap masyarakat tidak ragu untuk memberikan penilaian secara jujur sesuai dengan pengalaman dan persepsinya," ujar Fither.

"Setiap penilaian yang disampaikan akan menjadi bagian penting bagi Ombudsman dalam melihat pelayanan publik secara lebih utuh," lanjutnya.

Fither menambahkan, hasil penilaian tersebut diharapkan tidak berhenti pada pemenuhan standar administratif, tetapi dapat mendorong perubahan nyata dalam kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

"Dari sana, kita ingin mendorong agar perbaikan pelayanan tidak berhenti pada pemenuhan standar, tetapi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat," tuturnya. (t2)

Editor: suhendri