

OMBUDSMAN AWASI 53 LAYANAN PUBLIK DI BABEL, WARGA DIMINTA JUJUR NILAI KUALITAS PELAYANAN

Selasa, 04 Agustus 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG, LASPELA - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mulai melakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 terhadap 53 unit layanan publik strategis di Bangka Belitung.

Penilaian yang berlangsung selama Agustus hingga Oktober ini bertujuan memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, bebas maladministrasi, dan sesuai standar.

"Penilaian ini dilakukan sepanjang Agustus hingga Oktober mendatang," ujar Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, di Pangkalpinang, Senin (3/8/2026).

Menurut Fither, puluhan lokus penilaian tersebut merupakan instansi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Tahapan penilaian telah diawali melalui Entry Meeting pada Kamis (30/7/2026) yang dirangkaikan dengan penandatanganan deklarasi dukungan pimpinan instansi vertikal dan kepala daerah se-Bangka Belitung sebagai bentuk komitmen bersama meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Tahapan ini sebelumnya telah diawali dengan Entry Meeting pada Kamis (30/7/2026) lalu dan penandatanganan deklarasi dukungan Pimpinan Instansi Vertikal dan Kepala Daerah se-Bangka Belitung guna menyelaraskan persepsi dan komitmen bersama antara instansi pusat dan daerah," ucapnya.

Sebanyak 53 lokus tersebut terdiri atas 32 unit layanan pemerintah daerah di tingkat provinsi hingga kabupaten/kota yang mencakup sektor pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, dan sosial. Sementara 21 lainnya merupakan instansi vertikal, meliputi tujuh Kantor Pertanahan, tujuh Kepolisian Resor, lima Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan, serta dua Kantor Imigrasi.

Fither menegaskan, penilaian yang dilakukan Ombudsman bukan sekadar mengejar nilai atau predikat, melainkan menjadi instrumen evaluasi agar pelayanan kepada masyarakat terus mengalami perbaikan.

"Penilaian ini bukan sekadar menghasilkan nilai atau predikat di atas kertas. Yang lebih penting adalah bagaimana seluruh penyelenggara menjadikannya sebagai momentum untuk melakukan pembenahan secara berkelanjutan, demi menghadirkan pelayanan yang semakin berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat," terangnya.

Selama proses penilaian, tim Ombudsman akan memeriksa berbagai aspek, mulai dari pemenuhan standar pelayanan, kompetensi penyelenggara, efektivitas pengelolaan pengaduan, hingga kelengkapan sarana dan prasarana serta

aksesibilitas layanan.

Tak hanya itu, masyarakat juga menjadi bagian penting dalam proses penilaian. Ombudsman akan melakukan wawancara langsung dengan pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan, kepercayaan publik, serta persepsi terhadap potensi maladministrasi.

"Untuk itu saya meminta dukungan masyarakat pengguna layanan untuk berpartisipasi aktif dengan memberikan informasi yang jujur dan objektif kepada tim penilai di lapangan," pintanya.

Fither menegaskan, masukan dari masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam melihat kualitas pelayanan yang sesungguhnya.

"Keterangan dari warga sangat berharga dan menjadi tolok ukur nyata untuk memastikan pelayanan yang diberikan bebas dari praktik maladministrasi. Melalui sinergi ini, kita berharap dapat mewujudkan tata kelola pelayanan yang lebih berintegritas dan akuntabel di Bangka Belitung," tutupnya. (chu)