

OMBUDSMAN BABEL MULAI AMBIL DATA OPINI 2026, MASYARAKAT DIAJAK NILAI PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 11 Agustus 2026 - kepbabel

BANGKAPOS.COM, BANGKA -- Masyarakat Kepulauan Bangka Belitung (Babel) diajak ikut menilai kualitas pelayanan publik melalui Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Opini Ombudsman RI Tahun 2026.

Pengambilan data penilaian tersebut mulai dilakukan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 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.

Plt. 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," ujar Fither kepada Bangkapos.com, Selasa (11/8/2026).

Menurut dia, 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.

Partisipasi masyarakat, kata Fither, juga tidak terbatas pada mereka yang sedang atau pernah menerima pelayanan pada unit yang menjadi lokus penilaian. Masyarakat secara umum dapat memberikan persepsi terhadap unit pelayanan yang dinilai.

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

Ia menilai, tersedianya standar pelayanan dan berjalanannya prosedur belum cukup untuk memastikan kualitas pelayanan publik.

Menurut Fithier, 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," jelasnya.

Dalam Opini Ombudsman RI Tahun 2026, penilaian dilakukan secara komprehensif melalui empat dimensi, yakni Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output, serta Dimensi Pengelolaan Pengaduan.

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

Sementara Dimensi Proses melihat bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Dimensi Output menilai hasil dari pelayanan yang diberikan, sedangkan 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.

Ombudsman juga memperhatikan kepatuhan penyelenggara terhadap produk pengawasan Ombudsman.

Dengan demikian, penilaian tidak hanya melihat kelengkapan standar maupun prosedur pelayanan, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dikelola, menghasilkan layanan bagi masyarakat, serta dirasakan oleh pengguna layanan.

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 dan 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.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berharap semakin banyak masyarakat yang mengambil 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.

Ombudsman Babel pun mengajak masyarakat di seluruh wilayah Kepulauan Bangka Belitung untuk ikut menilai sekaligus mengawasi kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dapat menyampaikan persepsi dan penilaiannya melalui laman survei yang disediakan Ombudsman RI sebagai bagian dari kontribusi untuk mendorong perbaikan pelayanan publik.

"Kami berharap masyarakat tidak ragu untuk memberikan penilaian secara jujur sesuai dengan pengalaman dan persepsinya. Setiap penilaian yang disampaikan akan menjadi bagian penting bagi Ombudsman dalam melihat pelayanan publik secara lebih utuh," kata Fither.

Menurut dia, 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," pungkasnya.

Penulis: Andini Dwi Hasanah | Editor: Ardhina Trisila Sakti