

OMBUDSMAN BABEL DAN KANWIL ATR/BPN BABEL LANJUTKAN KELAS PENGADUAN SESI II, PERKUAT TATA KELOLA PENGADUAN DAN KESIAPAN PENILAIAN MALADMINISTRASI

Jum'at, 17 Juli 2026 - kepbabel

Pangkalpinang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bersama Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kembali menyelenggarakan Kelas Pengaduan Sesi II pada Kamis (16/7/2026). Kelas ini sebagai bentuk keberlanjutan kerja sama kedua instansi dalam memperkuat tata kelola pengaduan pelayanan publik. Kegiatan ini merupakan lanjutan dari Kelas Pengaduan Sesi I yang sebelumnya telah dilaksanakan dan menjadi bagian dari upaya membangun budaya pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada penyelesaian pengaduan masyarakat.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither menyampaikan bahwa Ombudsman RI pada tahun 2026 akan kembali melaksanakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai instrumen untuk mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga, pemerintah daerah, serta instansi vertikal.

"Penilaian Maladministrasi bukan semata-mata untuk memberikan nilai kepada instansi penyelenggara pelayanan publik, tetapi menjadi instrumen evaluasi guna memastikan pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik serta meminimalkan potensi maladministrasi," ujar Kgs Chris Fither.

Ia juga menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. "Pengaduan masyarakat harus dipandang sebagai sumber informasi yang sangat berharga bagi penyelenggara pelayanan publik. Melalui pengelolaan pengaduan yang baik, instansi dapat mengidentifikasi permasalahan layanan sekaligus melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pengelolaan pengaduan yang efektif tidak hanya menyelesaikan persoalan masyarakat, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan," tambahnya.

Lebih lanjut, Kgs Chris Fither berharap kerja sama antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus berlanjut melalui kegiatan-kegiatan peningkatan kapasitas aparatur.

"Kami mengapresiasi komitmen Kanwil ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang secara konsisten membangun kapasitas sumber daya manusianya. Semoga kelas pengaduan ini tidak berhenti pada sesi kedua, tetapi terus berlanjut sehingga semakin memperkuat budaya pelayanan yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat," katanya.

Sementara itu, Kepala Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Ariodilah Virgantara dalam sambutannya menyampaikan apresiasi atas kolaborasi yang telah terjalin antara Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui penyelenggaraan Kelas Pengaduan.

"Kami menyambut baik kegiatan ini karena memberikan ruang pembelajaran yang sangat bermanfaat bagi jajaran kami dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Kami juga siap mendukung pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 dengan mempersiapkan seluruh unit kerja terkait agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat," ujar Ariodilah.

Dalam Kelas Pengaduan Sesi II, peserta memperoleh materi yang disampaikan melalui kombinasi metode teori dan praktik. Materi yang diberikan meliputi tata kelola pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, teknik pengelolaan dan penyelesaian pengaduan, hingga penerapan Metode Propartif (Progresif dan Partisipatif) sebagai pendekatan dalam menangani pengaduan masyarakat secara efektif.

Selain penyampaian materi, peserta juga mengikuti simulasi dan diskusi kasus sehingga dapat mengimplementasikan konsep-konsep yang telah dipelajari dalam penyelesaian pengaduan di lingkungan kerja masing-masing. Melalui metode pembelajaran yang interaktif tersebut, peserta diajak memahami tidak hanya aspek normatif pengelolaan pengaduan, tetapi juga keterampilan praktis dalam menangani berbagai permasalahan pelayanan publik.

Kegiatan berlangsung secara efektif dengan antusiasme peserta yang tinggi. Diskusi yang berkembang menunjukkan komitmen jajaran Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian.

Sebagai tindak lanjut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bersama Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan kembali merencanakan pelaksanaan Kelas Pengaduan pada sesi berikutnya dengan materi yang lebih mendalam sebagai bagian dari penguatan kapasitas aparatur dan upaya mendorong terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas bagi masyarakat. (*)