

OMBUDSMAN BABEL TEKANKAN PERBAIKAN LAYANAN PERTANAHAN, BUKAN SEKADAR MENGEJAR NILAI PENILAIAN

Jum'at, 24 Juli 2026 - kepbabel

Pangkalpinang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus memperkuat kesiapan penyelenggara pelayanan publik dalam menghadapi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026. Kali ini, pendampingan diberikan kepada tujuh Kantor Pertanahan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui kegiatan yang difasilitasi oleh Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada Rabu (23/7/2026) di Aula Kanwil ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kegiatan yang dilaksanakan secara *hybrid* tersebut diikuti oleh seluruh Kantor Pertanahan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang menjadi lokus Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026. Pendampingan bertujuan menyamakan persepsi serta memperkuat pemahaman terhadap mekanisme penilaian, indikator, dan pemenuhan eviden pada setiap dimensi penilaian, yaitu dimensi input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan.

Selain membahas aspek teknis penilaian, Tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung juga menekankan pentingnya membangun pemahaman bahwa Penilaian Maladministrasi bukan semata-mata berorientasi pada capaian nilai. Lebih dari itu, penilaian merupakan instrumen evaluasi untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan, pengelolaan pengaduan yang efektif, serta keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, menyampaikan bahwa kualitas pelayanan publik harus berkembang mengikuti perubahan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

"Penilaian Maladministrasi tidak boleh dipandang sebagai kegiatan administratif yang hanya berorientasi pada hasil akhir. Esensi yang ingin dibangun adalah bagaimana setiap unit pelayanan memastikan standar pelayanan benar-benar diterapkan, pengelolaan pengaduan berjalan secara efektif, dan informasi pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat," ujar Fither.

Menurutnya, perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan publik sekaligus meningkatkan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

"Di era digital, masyarakat semakin mudah memperoleh informasi dan membandingkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik, termasuk sektor pertanahan, dituntut untuk terus beradaptasi, berinovasi, serta membangun pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penilaian maladministrasi hendaknya dimanfaatkan sebagai momentum untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, bukan sekadar memenuhi indikator penilaian," tambahnya.

Ombudsman Babel mengapresiasi dukungan Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memfasilitasi kegiatan pendampingan tersebut. Sinergi antara Ombudsman dan ATR/BPN diharapkan semakin memperkuat kesiapan seluruh Kantor Pertanahan dalam menghadapi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 sekaligus mendorong terwujudnya pelayanan pertanahan yang semakin berkualitas, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pendampingan ini juga menjadi bagian dari rangkaian penguatan koordinasi antara Ombudsman RI dan ATR/BPN menjelang Rapat Koordinasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan yang akan dipimpin Anggota Ombudsman RI pada akhir Juli 2026. (*)