

PEMPROV BABEL RAIH OPINI KUALITAS PELAYANAN

Kamis, 26 Februari 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Lagi, ukiran membanggakan diperoleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Pemprov Babel), terutama dalam hal pelayanan publik. Dimana untuk tahun 2025, Pemprov Babel dibawah kepemimpinan Gubernur Hidayat Arsani meraih Opini kategori Kualitas Pelayanan "Baik" dari Ombudsman RI Perwakilan Babel.

Piagam penghargaan yang diserahkan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, KGS. Chris Fither, Rabu (25/2/2026) di Ruang Pasir Padi Kantor Gubernur Babel itu, diterima Gubernur Hidayat yang diwakili Staf Ahli Gubernur Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia, Andri Nurtito.

Gubernur Hidayat Arsani melalui sambutannya yang dibacakan Staf Ahli Gubernur Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia, Andri Nurtito, mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Babel atas penilaian tersebut.

Disampaikan, pelayanan publik merupakan wajah kehadiran negara di tengah masyarakat. Menurutnya, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kelengkapan administrasi, tetapi dari rasa keadilan, kecepatan, transparansi, responsivitas, serta bebas dari praktik maladministrasi.

"Pelayanan publik adalah wajah kehadiran negara di tengah masyarakat melalui pelayanan prima," ujarnya.

Perubahan pendekatan Ombudsman pada 2025 dari sekadar penilaian kepatuhan menuju penilaian maladministrasi secara lebih mendasar merupakan langkah strategis.

Metode penilaian, dijelaskannya, mencakup dimensi input, proses, output, pengelolaan pengaduan hingga tingkat kepercayaan masyarakat akan memberikan gambaran yang lebih utuh terhadap kualitas layanan pemerintah.

Bagi Pemprov Babel, kata Gubernur, opini Ombudsman bukan hanya hasil evaluasi, melainkan cermin untuk melakukan refleksi dan perbaikan.

Gubernur mengingatkan, kepada seluruh perangkat daerah agar hasil penilaian dijadikan dasar penyusunan langkah perbaikan yang nyata dan terukur.

Ia meminta setiap rekomendasi ditindaklanjuti secara serius dan bertanggung jawab. "Jadikan hasil ini sebagai cambuk, bukan beban. Nilai rendah adalah sinyal bahwa sistem kita perlu segera dibenahi sebelum kepercayaan publik hilang," pesan Gubernur Hidayat.

Sinergi antara pemerintah daerah dan Ombudsman, Gubernur menilai, sangat penting dalam membangun sistem pencegahan maladministrasi. Pengawasan yang bersifat preventif, lanjutnya, harus dipandang sebagai mitra strategis, bukan ancaman.

Pemerintah daerah, kata dia, menargetkan pelayanan publik yang tidak hanya patuh secara administratif, tetapi juga berintegritas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sementara itu, Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, KGS. Chris Fither, menjelaskan, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Penilaian tahun 2025, dikatakannya, mengacu pada Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indikatornya, sambung dia, meliputi kompetensi pelaksana, perilaku pelayanan, kepatuhan terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Laporan Hasil Analisis (LHA), serta kepercayaan masyarakat.

Menurut Chris, kompetensi menilai konsistensi serta kemampuan pelaksana merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat waktu.

Sementara nilai perilaku mengukur keterbukaan informasi dan tingkat kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Ia menambahkan, penilaian juga melihat sejauh mana instansi menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman.

Tujuan utama penilaian tersebut, lanjutnya, adalah mendorong perbaikan berkelanjutan dan memastikan penyelenggara layanan bersikap proaktif serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan persoalan maladministrasi.

Secara nasional, lokus penilaian mencakup 38 provinsi, 56 kota, dan 170 kabupaten. Di Bangka Belitung, penilaian difokuskan pada Pemprov Babel, Pemerintah Kota Pangkalpinang, Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, dan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.

Dari hasil penilaian, seluruh Pemrov Babel berada pada kategori kualitas pelayanan Baik. Proses pelayanan dinilai sudah kuat dan stabil, sementara faktor pembeda utama antar daerah terletak pada pengelolaan pengaduan dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Ombudsman menilai tantangan ke depan bukan lagi sekadar kepatuhan administratif, tetapi penguatan budaya integritas dan sistem respons pengaduan.

Adapun nilai akhir yang diperoleh masing-masing daerah, yakni Pemprov Babel meraih nilai 82,65; Pemkab Bangka Tengah 86,01; Pemkab Belitung Timur 83,52; dan Kota Pangkalpinang 85,04, seluruhnya masuk kategori kualitas pelayanan baik.

Selain kepada Pemprov Babel, Opini Ombudsman RI juga diserahkan kepada Pemkab Bangka Tengah, Pemkab Belitung Timur, dan Pemkot Pangkalpinang.

Kegiatan penyerahan opini tersebut, turut dihadiri sejumlah Kepala Perangkat Daerah di lingkup Pemprov Babel, Sekda Bangka Tengah, Sekda Belitung Timur, Asisten Setda Pemkot Pangkalpinang, dan unsur terkait lainnya.