

TINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK, PEMPROV BABEL KANTONGI OPINI PELAYANAN BAIK TAHUN 2025

Kamis, 26 Februari 2026 - kepbabel

KBOBABEL.COM (PANGKALPINANG) - Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Pemprov Babel) kembali menorehkan capaian positif di bidang pelayanan publik. Untuk tahun penilaian 2025, Pemprov Babel di bawah kepemimpinan Gubernur Hidayat Arsani meraih Opini Kualitas Pelayanan kategori "Baik" dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung. Rabu (25/2/2026)

Penghargaan tersebut ditandai dengan penyerahan piagam oleh Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, KGS. Chris Fither, kepada Pemerintah Provinsi Babel pada Rabu (25/2/2026) di Ruang Pasir Padi Kantor Gubernur Babel. Piagam diterima oleh Staf Ahli Gubernur Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia, Andri Nurtito, yang mewakili Gubernur Hidayat Arsani.

Dalam sambutan Gubernur yang dibacakan Andri Nurtito, disampaikan apresiasi kepada Ombudsman RI Babel atas penilaian yang diberikan. Menurutnya, pelayanan publik merupakan representasi nyata kehadiran negara di tengah masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kepatuhan administratif, tetapi juga dari keadilan, kecepatan, transparansi, responsivitas, serta bebas dari praktik maladministrasi.

"Pelayanan publik adalah wajah kehadiran negara di tengah masyarakat melalui pelayanan prima," ujar Andri membacakan sambutan gubernur.

Ia menambahkan, perubahan pendekatan Ombudsman pada tahun 2025 dari penilaian kepatuhan administratif menuju penilaian maladministrasi secara komprehensif merupakan langkah strategis. Metode baru tersebut menilai berbagai dimensi secara menyeluruh, mulai dari input, proses, output layanan, pengelolaan pengaduan, hingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik.

Bagi Pemprov Babel, opini Ombudsman bukan sekadar penghargaan, melainkan bahan refleksi untuk terus melakukan perbaikan. Pemerintah daerah diminta tidak berpuas diri, tetapi menjadikan hasil penilaian sebagai dasar penyusunan langkah pembenahan yang nyata dan terukur.

Gubernur Hidayat Arsani juga mengingatkan seluruh perangkat daerah agar menindaklanjuti setiap rekomendasi Ombudsman secara serius dan bertanggung jawab. Ia menekankan bahwa nilai penilaian harus menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bukan sekadar prestasi administratif.

"Jadikan hasil ini sebagai cambuk, bukan beban. Nilai rendah adalah sinyal bahwa sistem kita perlu segera dibenahi sebelum kepercayaan publik hilang," tegasnya dalam pesan tertulis.

Menurut gubernur, sinergi antara pemerintah daerah dan Ombudsman sangat penting dalam membangun sistem pencegahan maladministrasi. Pengawasan yang bersifat preventif harus dipandang sebagai kemitraan strategis untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik.

Pemprov Babel menargetkan pelayanan publik yang tidak hanya patuh terhadap aturan, tetapi juga berintegritas tinggi dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah meningkatkan kualitas

birokrasi dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Sementara itu, Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, KGS. Chris Fither, menjelaskan bahwa Ombudsman memiliki mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ia menyebutkan, penilaian tahun 2025 menggunakan acuan Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indikator penilaian meliputi kompetensi pelaksana layanan, perilaku pelayanan, kepatuhan terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Laporan Hasil Analisis (LHA), serta tingkat kepercayaan masyarakat.

Kompetensi pelaksana dinilai dari konsistensi dan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sementara itu, aspek perilaku pelayanan mencakup keterbukaan informasi, sikap profesional, serta kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Selain itu, Ombudsman juga menilai sejauh mana instansi pemerintah menindaklanjuti rekomendasi yang telah diberikan sebelumnya. Menurut Chris Fither, tindak lanjut terhadap rekomendasi menjadi indikator penting karena menunjukkan komitmen nyata dalam memperbaiki pelayanan.

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

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

Hasilnya, seluruh pemerintah daerah yang dinilai di Bangka Belitung memperoleh kategori kualitas pelayanan "Baik". Proses pelayanan dinilai sudah kuat dan stabil, sementara perbedaan nilai antar daerah terutama dipengaruhi oleh pengelolaan pengaduan masyarakat serta tingkat kepercayaan publik.

Adapun nilai akhir yang diperoleh masing-masing daerah adalah Pemprov Babel sebesar 82,65; Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah 86,01; Pemerintah Kabupaten Belitung Timur 83,52; dan Pemerintah Kota Pangkalpinang 85,04. Seluruhnya berada dalam kategori kualitas pelayanan baik.

Ombudsman menilai tantangan ke depan bukan lagi sekadar pemenuhan administrasi, tetapi penguatan budaya integritas aparatur serta sistem penanganan pengaduan yang responsif dan transparan. Pemerintah daerah diharapkan mampu membangun mekanisme layanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta terbuka terhadap kritik dan masukan.

Selain kepada Pemprov Babel, opini kualitas pelayanan juga diserahkan kepada pemerintah kabupaten dan kota yang menjadi objek penilaian. Kegiatan penyerahan penghargaan tersebut turut dihadiri sejumlah kepala perangkat daerah di lingkungan Pemprov Babel, Sekretaris Daerah Kabupaten Bangka Tengah, Sekretaris Daerah Kabupaten Belitung Timur, Asisten Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Pangkalpinang, serta unsur terkait lainnya.

Capaian ini diharapkan menjadi momentum bagi seluruh jajaran pemerintah daerah di Bangka Belitung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan pelayanan yang semakin baik, pemerintah berharap kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara dapat terus terjaga dan bahkan meningkat di masa mendatang. (Faras Prakasa/KBO Babel)