JELANG PENILAIAN MALADMINISTRASI TAHUN 2026, OMBUDSMAN BABEL DAMPINGI DINAS SOSIAL KOTA PANGKALPINANG

Selasa, 07 Juli 2026 - kepbabel

Pangkalpinang - Menjelang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pendampingan kepada Dinas Sosial Kota Pangkalpinang pada Senin (7/7/2026). Kegiatan yang berlangsung di Kantor Dinas Sosial Kota Pangkalpinang tersebut bertujuan memperkuat kesiapan lokus penilaian sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pendampingan difokuskan pada evaluasi hasil Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025, identifikasi area yang masih memerlukan penguatan, serta pembahasan langkah-langkah strategis dalam menghadapi penilaian tahun 2026. Ombudsman Babel juga memberikan masukan terhadap indikator-indikator penilaian yang perlu menjadi perhatian agar dapat ditindaklanjuti secara optimal oleh Dinas Sosial Kota Pangkalpinang.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, mengatakan bahwa pendampingan merupakan bagian dari fungsi Ombudsman dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik melakukan perbaikan secara berkelanjutan sebelum pelaksanaan penilaian.

"Pendampingan ini bukan hanya untuk mempersiapkan penilaian, tetapi menjadi kesempatan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi tata kelola pelayanannya. Hasil penilaian tahun sebelumnya harus menjadi bahan pembelajaran agar potensi maladministrasi dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat terus meningkat," ujar Fither.

Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman Babel menyampaikan dua dimensi yang masih memerlukan penguatan, yakni Dimensi Pengelolaan Pengaduan dan Dimensi Kepercayaan Masyarakat. Kedua dimensi tersebut dinilai memiliki pengaruh besar dalam upaya pencegahan maladministrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Fither, pengelolaan pengaduan yang efektif tidak hanya ditunjukkan melalui tersedianya kanal pengaduan, tetapi juga melalui keterbukaan informasi mengenai mekanisme pengaduan, kemampuan instansi menindaklanjuti setiap laporan secara cepat dan transparan, serta memberikan kepastian penyelesaian kepada masyarakat. Sementara itu, kepercayaan masyarakat dibangun melalui pelayanan yang profesional, mudah diakses, konsisten, dan akuntabel.

"Titik kritis yang kami sampaikan bukan untuk mencari kelemahan, melainkan menjadi peta jalan perbaikan bagi penyelenggara pelayanan publik. Ketika pengelolaan pengaduan semakin baik dan kepercayaan masyarakat meningkat, maka potensi terjadinya maladministrasi juga dapat ditekan," jelasnya.

Ombudsman Babel juga mendorong agar hasil evaluasi Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 tidak berhenti sebagai capaian administratif, tetapi ditindaklanjuti melalui langkah-langkah perbaikan yang konkret, baik dari sisi tata kelola pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, maupun penguatan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat.

"Kami berharap Dinas Sosial Kota Pangkalpinang dapat memanfaatkan hasil evaluasi tahun lalu sebagai acuan dalam melakukan pembenahan. Persiapan yang dilakukan sejak dini akan menghasilkan perbaikan yang lebih komprehensif dan berdampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik," tambah Fither.

Melalui kegiatan ini, Ombudsman Babel berharap Dinas Sosial Kota Pangkalpinang dapat mengoptimalkan pemenuhan indikator Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 sekaligus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang berintegritas, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (*)