

**OMBUDSMAN BABEL DORONG PENGUATAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LAPAS
PANGKALPINANG**

Rabu, 28 Oktober 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengawasan pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Pangkalpinang, Selasa (27/10/2026). Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman Babel mendorong adanya penguatan pengelolaan pengaduan khususnya di Lapas Pangkalpinang.

Kegiatan tersebut merupakan bagian dari rangkaian pengawasan pelayanan pemasyarakatan terhadap dua Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang dipilih melalui pengambilan sampel secara acak (random sampling). Pengawasan difokuskan pada lima aspek, yakni manajemen kamar hunian, layanan kunjungan warga binaan, pencegahan peredaran handphone, pungutan liar, dan narkoba (halinar), pemenuhan hak warga binaan, serta pengelolaan pengaduan.

Dalam pelaksanaannya, tim Ombudsman Babel memeriksa ketersediaan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP), kondisi sarana dan prasarana termasuk kamar hunian, serta mekanisme pemenuhan hak warga binaan dan pengelolaan pengaduan.

Salah satu aspek yang mendapat perhatian adalah pengelolaan pengaduan. Ombudsman Babel memberikan masukan awal mengenai pentingnya pencatatan pengaduan yang diterima serta pendokumentasian tindak lanjutnya agar penanganan pengaduan dapat dipantau dan dievaluasi secara berkala.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, menyampaikan bahwa pengawasan dilakukan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai penyelenggaraan pelayanan pemasyarakatan sekaligus mengidentifikasi aspek yang memerlukan penguatan.

"Monitoring dan pengawasan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai penyelenggaraan pelayanan pemasyarakatan sekaligus memastikan pelayanan dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta hak-hak warga binaan terpenuhi sesuai ketentuan," ujar Fither.

Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kepulauan Bangka Belitung, Ade Agustina, menyambut baik pelaksanaan pengawasan Ombudsman sebagai bagian dari evaluasi terhadap kualitas pelayanan pemasyarakatan.

"Kami menyambut baik kegiatan monitoring dan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Babel. Kegiatan ini menjadi bagian dari evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pemasyarakatan," ujar Ade.

Sementara itu, Kepala Lapas Kelas IIA Pangkalpinang, Febie Dwi Hartanto, menyampaikan bahwa masukan Ombudsman akan menjadi bahan evaluasi bagi pihaknya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pengelolaan pengaduan.

"Kami menerima saran dan masukan yang disampaikan Ombudsman Babel sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Lapas Kelas IIA Pangkalpinang ke depannya," ujar Febie.

Hasil pengawasan pada kedua UPT selanjutnya akan dianalisis oleh Ombudsman Babel untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan. Langkah tersebut diharapkan dapat mendorong pelayanan pemasyarakatan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pemenuhan hak warga binaan.