

OMBUDSMAN BABEL DORONG PENGUATAN STANDAR PELAYANAN DAN AKSES PENGADUAN DI KELURAHAN BATIN TIKAL

Selasa, 20 Oktober 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengecekan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Batin Tikal, Kota Pangkalpinang, Selasa (20/10/2026). Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman Babel mendorong penguatan keterbukaan informasi standar pelayanan dan penyediaan sarana pengaduan yang mudah diakses masyarakat.

Dalam peninjauan tersebut, tim turut mencermati kesiapan sarana dan prasarana serta pengembangan inovasi pelayanan kelurahan. Salah satunya Program Layanan Batin Tikal (Pola Batik), inovasi berbasis website yang direncanakan untuk mendukung digitalisasi administrasi dan surat-menyurat serta integrasi layanan dengan dinas terkait.

Ombudsman Babel menyambut baik rencana inovasi tersebut, namun mengingatkan pentingnya mempertimbangkan kebutuhan seluruh kelompok masyarakat, termasuk warga lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

Di sisi lain, tim mendapati informasi standar pelayanan belum tersedia, baik secara fisik di ruang pelayanan maupun melalui media daring. Sarana pengaduan juga masih perlu diperkuat karena kelurahan belum menyediakan kontak pengaduan khusus dan masih mengandalkan media sosial seperti Facebook dan Instagram sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, masyarakat selama ini lebih banyak menyampaikan pertanyaan maupun keluhan secara langsung kepada petugas kelurahan atau melalui Ketua RT. Meskipun wawancara dengan pengguna layanan tidak menunjukkan adanya keluhan berarti, kondisi tersebut tidak mengurangi kewajiban penyelenggara untuk memenuhi dan memublikasikan standar pelayanan serta menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, menegaskan bahwa keterbukaan informasi standar pelayanan merupakan bagian penting dalam memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya pelayanan.

"Informasi standar pelayanan harus tersedia dan mudah diakses masyarakat. Kami juga mendorong agar sarana pengaduan tidak hanya mengandalkan media sosial, tetapi dilengkapi dengan kontak pengaduan maupun layanan langsung yang jelas. Dengan demikian, seluruh masyarakat, termasuk warga lansia yang memiliki keterbatasan akses digital, tetap dapat memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan," ujar Fither.

Melalui kegiatan ini, Ombudsman Babel mendorong Kelurahan Batin Tikal untuk menindaklanjuti catatan perbaikan, khususnya publikasi standar pelayanan dan penguatan sarana pengaduan. Pengembangan inovasi digital diharapkan berjalan beriringan dengan pemenuhan standar pelayanan, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang transparan, mudah diakses, dan inklusif.