OMBUDSMAN BABEL DORONG PENGUATAN TATA KELOLA PENGADUAN DI SELURUH KANTOR PERTANAHAN

Kamis, 26 November 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bersama Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjajaki pengembangan kolaborasi untuk mengoptimalkan tata kelola pengaduan di seluruh Kantor Pertanahan se-Bangka Belitung pada tahun 2027. Pengembangan tersebut diarahkan pada penguatan kapasitas pengelola pengaduan melalui pendampingan yang lebih dekat dengan unit penyelenggara pelayanan.

Rencana pengembangan kolaborasi ini menjadi salah satu arah pembahasan dalam koordinasi Ombudsman Babel dengan Kanwil ATR/BPN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada Rabu (25/11/2026). Kolaborasi tersebut merupakan kelanjutan dari kegiatan Focal Point yang sebelumnya dilaksanakan melalui rangkaian Kelas Pengaduan dengan melibatkan Kantor Pertanahan di wilayah Bangka Belitung.

Selama ini, Kelas Pengaduan menjadi ruang pembelajaran untuk meningkatkan pemahaman jajaran Kantor Pertanahan mengenai pentingnya pengelolaan pengaduan, mekanisme penerimaan dan penanganan, hingga evaluasi pengaduan. Ke depan, penguatan tersebut diharapkan dapat dikembangkan melalui pendampingan langsung di masing-masing Kantor Pertanahan agar kondisi dan kebutuhan pengelolaan pengaduan pada setiap unit dapat dipahami secara lebih konkret.

Pengembangan kolaborasi tersebut diharapkan dapat memberikan ruang bagi Ombudsman Babel dan Kanwil ATR/BPN untuk mengidentifikasi kebutuhan penguatan pengelolaan pengaduan di masing-masing Kantor Pertanahan. Melalui pembahasan lebih lanjut, bentuk pendampingan dan mekanisme pelaksanaannya akan disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan unit penyelenggara pelayanan.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs. Chris Fither, menyampaikan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dari tata kelola pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan tidak cukup dilakukan melalui penyediaan kanal pengaduan dan peningkatan pemahaman secara umum, tetapi juga perlu menyentuh praktik pengelolaan pengaduan di unit pelayanan.

"Pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dari tata kelola pelayanan publik. Karena itu, kami memandang perlu adanya penguatan yang lebih konkret melalui pendampingan langsung kepada unit-unit pelayanan. Dengan melihat kondisi di masing-masing Kantor Pertanahan, kita dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi sekaligus mendorong perbaikan pengelolaan pengaduan sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit," ujarnya.

Ia berharap pengembangan kolaborasi tersebut dapat mendorong pengelolaan pengaduan yang tidak hanya berorientasi pada penerimaan dan penyelesaian keluhan, tetapi juga mampu menghasilkan pembelajaran bagi penyelenggara pelayanan.

"Harapannya, pengaduan masyarakat benar-benar dimanfaatkan sebagai instrumen evaluasi dan perbaikan pelayanan. Dengan demikian, setiap pengaduan dapat memberikan pembelajaran bagi penyelenggara untuk menghadirkan pelayanan pertanahan yang semakin responsif dan berkualitas," tambahnya.

Melalui pengembangan kolaborasi ini, Ombudsman Babel berharap sinergi dengan Kanwil ATR/BPN dapat semakin kuat dan menjangkau seluruh Kantor Pertanahan di Bangka Belitung. Upaya tersebut diharapkan menjadi langkah berkelanjutan dalam membangun tata kelola pengaduan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.