

**OMBUDSMAN BABEL PANTAU STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA PANGKALPINANG**

Rabu, 21 Oktober 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengecekan kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pangkalpinang, Rabu (21/10/2026). Kegiatan ini dilakukan untuk melihat penyelenggaraan pelayanan, mulai dari ketersediaan informasi standar pelayanan hingga sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan serta akses masyarakat.

Dalam kunjungan tersebut, tim Ombudsman Babel mencermati sejumlah aspek pelayanan yang tersedia. Secara umum, penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pangkalpinang telah berjalan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dapat diperkuat, terutama terkait keterbukaan informasi, pengelolaan pengaduan, serta pemenuhan fasilitas pendukung pelayanan.

Dari sisi keterbukaan informasi, standar pelayanan telah tersedia secara daring dalam bentuk berkas, meskipun belum seluruh standar pelayanan dipublikasikan secara lengkap. Tim juga mencatat perlunya penyediaan informasi standar pelayanan dalam bentuk fisik di gedung pelayanan agar masyarakat dapat melihat dan mengakses informasi tersebut secara langsung. Selain itu, Surat Keputusan (SK) kompensasi standar pelayanan belum tersedia, baik secara daring maupun dalam bentuk fisik. Mekanisme pengelolaan pengaduan juga masih dapat diperkuat agar masyarakat memiliki akses yang lebih jelas dalam menyampaikan pertanyaan maupun keluhan terkait pelayanan.

Sementara itu, dari aspek sarana dan prasarana, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pangkalpinang telah menyediakan sejumlah fasilitas yang mendukung kebutuhan pengguna layanan, seperti toilet prioritas, ruang laktasi, dan ruang anak. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat. Ombudsman Babel juga mendorong peningkatan fasilitas pendukung lainnya, termasuk penyediaan perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) sebagai bagian dari dukungan terhadap keselamatan pengguna layanan.

Pada aspek keamanan, fasilitas seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan CCTV telah tersedia di lingkungan pelayanan. Tim Ombudsman Babel turut mencermati kesiapan aspek keselamatan sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat maupun petugas.

Selain melakukan pengecekan, tim juga memperhatikan pengalaman dan masukan dari pengguna layanan. Beberapa masukan yang disampaikan berkaitan dengan kenyamanan penggunaan fasilitas perpustakaan, seperti jarak antar rak buku, kualitas jaringan Wi-Fi, kestabilan AC, serta penambahan jumlah koleksi buku. Masukan tersebut menjadi salah satu hal yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan kualitas pelayanan ke depan.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, menyampaikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu terus dievaluasi agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

"Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari tersedianya standar pelayanan, tetapi juga dari bagaimana informasi dan fasilitas tersebut dapat diakses serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Karena itu, evaluasi dan masukan dari pengguna layanan menjadi penting untuk terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan," ujar Fither.

Melalui kunjungan ini, Ombudsman Babel memberikan catatan dan saran perbaikan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pangkalpinang dalam mengembangkan pelayanan ke depan. Hal tersebut diharapkan dapat semakin mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, nyaman, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat.