

OMBUDSMAN BABEL DORONG REVITALISASI FOCAL POINT UNTUK PENGELOLAAN PENGADUAN YANG LEBIH ADAPTIF

Rabu, 10 Desember 2025 - kepbabel

Siaran Pers

Nomor: 045/HM.05/XII/2025

Selasa, 9 Desember 2025

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bekerja sama dengan Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang menggelar pertemuan berkala Focal Point Tahun 2025 bertajuk 'Revitalisasi Focal Point Pelayanan Publik: Menuju Pengelolaan Pengaduan yang Lebih Adaptif dan Responsif'. Kegiatan yang berlangsung di Ruang OR Betason Kantor Wali Kota Pangkalpinang pada Selasa (9/12/2025) ini dihadiri oleh 27 peserta dari Inspektorat Daerah se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta sejumlah instansi/lembaga vertikal. Pertemuan ini menjadi simpul strategis antara Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik untuk bertukar gagasan, menyelaraskan langkah, dan memperkuat kualitas layanan publik di Bangka Belitung.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy, membuka kegiatan secara resmi. Dalam sambutannya, Shulby menyampaikan apresiasi serta pesan kepada para pejabat atau perwakilan Focal Point yang hadir. Ia berharap kegiatan ini semakin mempertegas komitmen lintas instansi dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Focal Point ini dirancang sebagai kegiatan rutin yang menjadi simpul penting dalam ekosistem pelayanan publik. Focal Point ibarat gerbang transparansi komunikasi yang memastikan suara masyarakat benar-benar didengar, tidak hilang di lorong birokrasi. Selain itu, Ombudsman sebagai penggagas ide Focal Point tidak hanya menerima dan meneruskan informasi dari masyarakat, tetapi juga mengawal dan mendorong tindak lanjut perbaikan layanan di masing-masing instansi," ujar Yozar.

Acara inti diisi dengan pemaparan materi oleh Inspektur Daerah Kota Pangkalpinang, Muhamad Syahrial, mengenai pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang. Selanjutnya, materi disampaikan oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Keasistenan Pemeriksaan (Riksa), dan Keasistenan Pencegahan Maladministrasi (PCM) Ombudsman Babel. Masing-masing Kepala Keasistenan memaparkan urgensi pembentukan Focal Point, tren pengaduan yang diterima Ombudsman Babel, strategi penyelesaian laporan berbasis pengaruh, serta pentingnya revitalisasi Focal Point agar pengelolaan pengaduan lebih adaptif dan responsif. Para narasumber juga menyampaikan rencana pengembangan kelembagaan pengelolaan pengaduan serta peluang kolaborasi dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi publik.

Agenda penting lainnya dalam kegiatan ini adalah penyusunan dan penandatanganan Rencana Aksi Focal Point Tahun 2025. Dokumen tersebut memuat tiga poin utama, salah satunya adalah pelaksanaan pertemuan berkala antara Focal Point dan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung guna memperkuat koordinasi penyelesaian laporan masyarakat serta pencegahan maladministrasi di wilayah kerja masing-masing.

"Rencana Aksi Focal Point Tahun 2025 dimaksudkan untuk memperkuat kanal pengaduan, meningkatkan kapasitas pejabat Focal Point di setiap instansi, serta memperluas sinergi lintas lembaga agar penyelesaian laporan masyarakat dapat berjalan lebih adaptif dan responsif," tambah Yozar.

Pada sesi penutup, Ombudsman Babel secara terbuka menawarkan pendampingan teknis kepada seluruh instansi/lembaga, mencakup manajemen penerimaan pengaduan, mekanisme tindak lanjut dan penyelesaian laporan, monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan, serta berbagi keahlian terkait metode propartif. Harapannya, tawaran tersebut dapat dimanfaatkan sebagai upaya memperkuat kompetensi dan komitmen dalam perbaikan tata kelola pengaduan.

Melalui Focal Point Tahun 2025, Ombudsman Babel menegaskan pentingnya memastikan setiap keluhan masyarakat ditangani dengan pendekatan yang adaptif dan responsif.

"Kami mengapresiasi penyelenggaraan Focal Point Tahun 2025 ini, terlebih dengan hadirnya peserta tambahan dari APDESI (Asosiasi Pemerintah Desa Seluruh Indonesia) dan ABPEDNAS (Asosiasi Badan Permusyawaratan Desa

Nasional) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai bentuk komitmen pengelolaan pengaduan mulai dari tingkat desa," ujar Pak Mo, perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka.

Narahubung:

Kgs. Chris Fither (0812-7880-2195)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung