KAWAL PERCEPATAN ADUAN WARGA, OMBUDSMAN KALBAR GELAR RAPAT AKSELERASI VERIFIKASI LAPORAN

Jum'at, 24 April 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat mengambil langkah progresif dalam mengawal dan mempercepat penanganan keluhan pelayanan publik. Komitmen percepatan tata kelola aduan ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Rapat Akselerasi Laporan Masyarakat yang digagas oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di Pontianak selama tiga hari, terhitung sejak Rabu (22/4/2026) hingga Jumat (24/4/2026).

Forum akselerasi ini dirancang secara sistematis untuk memangkas durasi waktu penanganan, khususnya pada tahapan verifikasi formil dan materiil. Rangkaian kegiatan difokuskan pada penggalian informasi tambahan secara mendalam, penyusunan kronologi aduan secara komprehensif, hingga tahapan konfirmasi silang secara langsung kepada pihak pelapor. Pelibatan pelapor dalam proses ini sekaligus menjadi ruang bagi Ombudsman untuk menangkap pengalaman riil warga terkait efektivitas penyelesaian sengketa layanan dasar di daerah.

Dalam sesi dengar pendapat pada forum tersebut, seorang pelapor membagikan pengalaman positif dan apresiasinya atas pendampingan dari Ombudsman. Pelapor terkait merasa sangat terbantu lantaran laporannya diproses dengan sangat tanggap, terbebas dari alur birokrasi yang berbelit, dan sepenuhnya tidak dipungut biaya. Kemudahan akses ini menjadi cerminan nyata hadirnya negara melalui lembaga pengawas independen untuk memberikan solusi konkret atas permasalahan warga.

Menyikapi dinamika aduan yang masuk, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman Kalbar memberikan arahan tegas kepada seluruh jajaran asisten untuk konsisten menjaga standar mutu penanganan laporan. Pemusatan konsentrasi pada percepatan tahapan verifikasi ini dinilai sebagai langkah strategis untuk mengurai penumpukan keluhan, terutama pada sektor-sektor krusial yang paling banyak disorot oleh masyarakat. Seluruh personel juga diinstruksikan untuk terus mengedepankan ritme kerja yang profesional, responsif, dan berintegritas tinggi.

Melalui upaya percepatan maraton selama tiga hari tersebut, tim Keasistenan PVL Ombudsman Kalbar sukses merampungkan tahapan verifikasi formil dan materiil terhadap 63 laporan masyarakat. Seluruh berkas keluhan yang teridentifikasi dalam kategori klasifikasi sedang hingga berat tersebut selanjutnya akan dibawa ke tingkat Rapat Perwakilan untuk diproses lebih lanjut hingga mendapatkan penyelesaian tuntas. (DV/ORI-Kalbar)