OMBUDSMAN KALBAR LAKSANAKAN OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026 DI KABUPATEN SANGGAU

Senin, 23 November 2026 - kalbar

SANGGAU - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan pengambilan data dalam rangka Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Sanggau pada 16-20 November 2026. Kegiatan ini bertujuan menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, mengukur tingkat kepercayaan masyarakat, serta mendorong perbaikan layanan dan pencegahan maladministrasi.

Penilaian tersebut menyasar delapan unit pelayanan publik, terdiri atas empat perangkat daerah dan empat instansi vertikal. Pada lingkup Pemerintah Kabupaten Sanggau, penilaian dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, serta RSUD M.Th. Djaman Sanggau.

Sementara itu, instansi vertikal yang menjadi lokus penilaian meliputi Kantor Pertanahan Kabupaten Sanggau, Kepolisian Resor Sanggau, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sanggau, dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sanggau.

Dalam pelaksanaannya, Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 mencakup dua aspek utama, yakni kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat. Aspek kualitas pelayanan diukur melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengaduan.

Dimensi input menilai kesiapan dan perencanaan penyelenggara layanan, sedangkan dimensi proses mengukur penerapan standar pelayanan. Sementara itu, dimensi output melihat kualitas pelayanan berdasarkan hasil evaluasi pihak eksternal, dan dimensi pengaduan menilai pengelolaan keluhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain kualitas pelayanan, penilaian juga mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, khususnya dalam memberikan pelayanan dan perlakuan yang baik secara konsisten. Penilaian turut memperhatikan tindak lanjut penyelenggara terhadap hasil pengawasan Ombudsman RI sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan.

Untuk memperoleh data dan informasi, tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melakukan wawancara dengan penyelenggara layanan, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta pemeriksaan dokumen terkait standar pelayanan dan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat.

Melalui penilaian ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat mendorong setiap penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Sanggau untuk memperkuat tata kelola, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang transparan, akuntabel, dan sesuai standar. Hasil penilaian diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk mencegah maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. (ORI-Kalbar)