

OMBUDSMAN KALBAR LAKSANAKAN OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026 DI KOTA PONTIANAK

Senin, 05 Oktober 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kota Pontianak pada 28 September - 2 Oktober 2026. Penilaian dilakukan terhadap sejumlah penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak dan instansi vertikal di Kota Pontianak.

Adapun lokus penilaian pada Pemerintah Kota Pontianak meliputi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak, Dinas Sosial Kota Pontianak, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak, serta RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Sementara itu, instansi vertikal yang menjadi lokus penilaian meliputi Kantor Pertanahan, Polresta Pontianak, Lapas Kelas IIA Pontianak, dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak.

Penilaian dilaksanakan oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat dipimpin oleh M. Rhida Rachmatullah, bersama Alfikri Nur Alam, Dian Indah Sari, Fenny Trinovitasari, dan Hannie Mauliyandinie.

Dalam pelaksanaannya, Penilaian Opini Ombudsman mencakup dua aspek, yaitu Kualitas Pelayanan yang meliputi 4 dimensi, yaitu Input yang mengukur kesiapan dan perencanaan, Proses yang menilai penerapan standar pelayanan, Output yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan hasil evaluasi dari pihak eksternal, serta Pengaduan terkait pengelolaannya.

Selain Kualitas Pelayanan, penilaian juga mengukur Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Aspek tersebut melihat keyakinan masyarakat terhadap penyelenggara dalam pelayanan dan perlakuan yang baik secara konsisten. Penilaian juga mencakup sejauh mana penyelenggara menindaklanjuti hasil pengawasan Ombudsman RI.

Tim Ombudsman Kalbar melakukan pengumpulan data dan informasi melalui beberapa metode, yaitu wawancara dengan penyelenggara pelayanan, wawancara dengan penerima layanan, observasi terhadap proses penyelenggaraan pelayanan, serta pemeriksaan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dan mekanisme pengelolaan pengaduan.

Pelaksanaan Penilaian Opini Ombudsman Tahun 2026 diharapkan dapat menjadi salah satu upaya untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak, memperkuat tata kelola penyelenggaraan pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta mencegah potensi terjadinya maladministrasi. (ORI-Kalbar)