OMBUDSMAN KALBAR LAKUKAN PENILAIAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA EMPAT OPD DI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Senin, 31 Agustus 2026 - kalbar

PONTIANAK - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan kegiatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 terhadap empat instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Kegiatan penilaian dilaksanakan selama tiga hari, mulai tanggal 26 hingga 28 Agustus 2026.

Empat instansi yang menjadi lokus penilaian tersebut adalah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Kalimantan Barat, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat, serta RSUD dr. Soedarso.

Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan bagian dari upaya Ombudsman RI dalam mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta mencegah terjadinya maladministrasi pada instansi penyelenggara pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, Ombudsman tidak hanya melakukan penilaian terhadap kondisi pelayanan yang ada, tetapi juga mendorong setiap penyelenggara pelayanan untuk terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, penilaian dilakukan berdasarkan tiga unsur utama, yaitu 4 Dimensi Penilaian, Kepercayaan Masyarakat, serta Kepatuhan atas Produk Pengawasan Ombudsman.

Unsur 4 Dimensi Penilaian menjadi salah satu bagian penting dalam melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh. Penilaian dilakukan terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, termasuk pemenuhan standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, kompetensi penyelenggara layanan, serta berbagai aspek lain yang berkaitan dengan upaya pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Ombudsman juga melakukan penilaian terhadap unsur Kepercayaan Masyarakat. Unsur ini menjadi salah satu indikator penting untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepercayaan masyarakat menjadi salah satu ukuran keberhasilan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, mudah diakses, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, unsur Kepatuhan atas Produk Pengawasan Ombudsman dilakukan untuk melihat komitmen dan tindak lanjut instansi penyelenggara pelayanan publik terhadap produk-produk pengawasan yang telah dikeluarkan oleh Ombudsman. Kepatuhan terhadap produk pengawasan tersebut merupakan salah satu bentuk komitmen instansi dalam melakukan perbaikan dan penyelesaian atas berbagai persoalan pelayanan publik yang sebelumnya telah menjadi perhatian Ombudsman.

Selama pelaksanaan kegiatan pada 26 sampai dengan 28 Agustus 2026, proses penilaian pada keempat instansi berjalan dengan lancar. Tim Ombudsman Kalimantan Barat melakukan koordinasi dan komunikasi dengan masing-masing instansi serta melakukan penilaian berdasarkan indikator dan instrumen yang telah ditetapkan.

Dalam proses penilaian tersebut, Ombudsman Kalbar juga memberikan berbagai masukan dan saran kepada masing-masing instansi sebagai bagian dari upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Masukan yang

diberikan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi setiap penyelenggara pelayanan dalam melakukan pembenahan, melengkapi kekurangan, serta memperkuat sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

Ombudsman Kalbar memandang bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan komitmen bersama dari seluruh penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan penilaian tidak semata-mata dimaksudkan untuk memberikan penilaian terhadap instansi, melainkan juga sebagai instrumen untuk mendorong perubahan dan perbaikan tata kelola pelayanan publik secara berkelanjutan.

Melalui Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini, Ombudsman Kalbar berharap seluruh instansi yang menjadi lokus penilaian dapat terus meningkatkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, adil, dan bebas dari maladministrasi.

Ombudsman Kalbar juga mendorong agar setiap masukan dan saran yang diberikan dapat ditindaklanjuti sebagai bagian dari komitmen bersama dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

"Penilaian ini diharapkan tidak hanya menjadi kegiatan pengukuran, tetapi juga menjadi momentum evaluasi dan perbaikan bersama. Ombudsman berkomitmen untuk terus mendorong penyelenggara pelayanan publik agar meningkatkan kualitas layanan serta membangun pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi," demikian komitmen Ombudsman Kalbar dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Dengan terlaksananya kegiatan penilaian pada empat instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Ombudsman Kalbar berharap hasil penilaian dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi masing-masing penyelenggara pelayanan publik. Ke depan, perbaikan yang dilakukan diharapkan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat. (ORI-Kalbar)