OMBUDSMAN KALBAR LAKUKAN PENILAIAN OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026 DI KABUPATEN MELAWI

Senin, 23 November 2026 - kalbar

MELAWI - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan pengambilan data dalam rangka Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Melawi pada 16-20 November 2026. Kegiatan ini menyasar enam unit penyelenggara pelayanan publik untuk menilai kualitas pelayanan, mengukur tingkat kepercayaan masyarakat, serta mendorong perbaikan tata kelola dan pencegahan maladministrasi.

Enam unit pelayanan yang menjadi lokus penilaian meliputi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Melawi, Dinas Sosial Kabupaten Melawi, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Melawi, RSUD Melawi, Kantor Pertanahan Kabupaten Melawi, serta Kepolisian Resor Melawi.

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 penyelenggara dalam memberikan pelayanan, 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 memperhatikan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Aspek ini menjadi bagian penting untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Untuk memperoleh data dan informasi, tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melakukan wawancara dengan penyelenggara dan penerima 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 penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Melawi untuk memperkuat tata kelola, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang transparan, akuntabel, dan sesuai standar. Hasil penilaian diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam mencegah maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. (ORI-Kalbar)