

**OMBUDSMAN KALBAR SELESAIKAN OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026 PADA TUJUH LOKUS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
SINGKAWANG**

Senin, 21 September 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menyelesaikan pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kota Singkawang. Penilaian dilaksanakan selama lima hari, 14-18 September 2026, dengan menyasar tujuh lokus pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman menilai kualitas pelayanan publik melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input melihat kesiapan penyelenggara, termasuk sumber daya manusia, perencanaan, dan sistem pendukung pelayanan. Dimensi proses melihat pemenuhan dan penerapan standar pelayanan. Dimensi output melihat kualitas hasil pelayanan, sedangkan dimensi pengaduan menilai pengelolaan dan respons penyelenggara terhadap keluhan masyarakat.

Selain keempat dimensi tersebut, penilaian juga mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran ini mencakup aspek integritas, kapasitas, dan tata kelola penyelenggara.

Penilaian juga mencakup aspek kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman, untuk melihat komitmen penyelenggara dalam menindaklanjuti hasil pengawasan sebelumnya. Produk pengawasan tersebut antara lain Tindakan Korektif dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Saran Perbaikan dalam Laporan Hasil Analisis (LHA), serta Saran Penyempurnaan.

Tim penilai Ombudsman Kalbar, dipimpin Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi M. Rhida Rachmatullah, melakukan penilaian di tujuh lokus, terdiri atas tiga instansi vertikal, yaitu Polres Singkawang, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Singkawang, dan Kantor Pertanahan Kota Singkawang, serta empat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Singkawang, yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Singkawang, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Singkawang, serta RSUD dr. Abdul Aziz.

Selama pelaksanaan di Kota Singkawang, tim Ombudsman melakukan pengumpulan data dan permintaan keterangan melalui wawancara dengan pelaksana, wawancara dengan penerima layanan, observasi terhadap penyelenggaraan pelayanan, serta pemeriksaan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan pengaduan.

Ombudsman Kalbar mengapresiasi keterbukaan dan kerja sama Pemerintah Kota Singkawang beserta instansi vertikal yang menjadi lokus penilaian selama pelaksanaan kegiatan. Sebelumnya, Pemerintah Kota Singkawang juga telah melakukan persiapan melalui koordinasi dan konsultasi dengan Ombudsman Kalbar untuk memahami mekanisme serta aspek yang dinilai dalam Penilaian Maladministrasi Tahun 2026.

Data yang diperoleh dari seluruh lokus selanjutnya akan diolah dan dianalisis sebagai bagian dari penyusunan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026. Hasil penilaian nantinya menjadi bagian dari upaya mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pada masing-masing penyelenggara.

Ombudsman Kalbar berharap pelaksanaan penilaian ini tidak hanya menjadi proses evaluasi, tetapi juga menjadi momentum bagi penyelenggara pelayanan publik di Kota Singkawang untuk terus memperkuat tata kelola, meningkatkan kualitas pelayanan, merespons pengaduan masyarakat secara efektif, serta mencegah terjadinya maladministrasi. (ORI-Kalbar)