PENGUATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK, SPI ITK KOORDINASI KE OMBUDSMAN RI KALTIM

Senin, 16 November 2026 - kaltim

BALIKPAPAN - Dalam rangka memperkuat tata kelola dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi, Satuan Pengawas Internal (SPI) Institut Teknologi Kalimantan (ITK) melakukan kunjungan koordinasi ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur di Kota Balikpapan pada Senin (16/11/2026). Pertemuan ini diterima Kepala Keasistenan Pencegahan, Dwi Farisa Putra Wibowo, bersama Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Hamsah Fansuri. Sementara itu, SPI ITK terdiri dari Dekan Fakultas Pembangunan Berkelanjutan (FPB) Alamsyah, Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum FPB ITK Arief Hidayat, serta Sekretaris SPI Amalia Ika Wulandari.

Dalam pembukaannya, Dwi Farisa Putra Wibowo menyampaikan apresiasi atas inisiatif SPI ITK yang telah berkenan berkunjung ke Kantor Perwakilan Ombudsman Kaltim.

Selanjutnya, Dwi Farisa memaparkan landasan hukum serta ruang lingkup kerja lembaga berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ia menjelaskan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman bersifat preventif dan korektif, bukan memberikan vonis hukum, melainkan memberikan pengaruh strategis melalui produk akhir berupa rekomendasi. Ombudsman juga menganut asas stelsel aktif dalam menjalankan tugas pengawasan penyelesaian laporan masyarakat serta pencegahan maladministrasi.

Menanggapi pemaparan tersebut, Sekretaris SPI ITK, Amalia Ika Wulandari, menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan rombongan ITK. Kunjungan ini merupakan tindak lanjut dari arahan pimpinan ITK guna membangun sinergi dan kerja sama yang erat dengan Ombudsman Kaltim dalam rangka peningkatan mutu pelayanan institusi.

Menanggapi hal tersebut, Dwi Farisa menyambut baik rencana kerja sama dengan ITK dan menyatakan kesiapannya untuk membentuk tim khusus guna memperlancar jalur komunikasi antara kedua lembaga. Bentuk dan bidang kerja sama konkret selanjutnya akan dibahas dan disesuaikan lebih lanjut.

Lebih lanjut, Dwi Farisa menyarankan agar kerja sama difokuskan pada penguatan manajemen risiko dan pengelolaan pengaduan, mengingat peran strategis SPI sebagai pengawas internal di ITK.

"Setiap unit penyelenggara layanan wajib memiliki tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan penerimaan, verifikasi, hingga penyelesaian aduan. Selain itu, standar pelayanan publik yang transparan sangat diperlukan agar pengguna layanan dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan," ujar Dwi Farisa.

Sebagai penutup rangkaian pertemuan, Dwi Farisa menyampaikan bahwa rencana penandatanganan Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding/MoU) antara Ombudsman RI dan ITK akan segera dikomunikasikan dan ditindaklanjuti dengan unsur pimpinan tertinggi kedua lembaga guna memperkokoh komitmen bersama dalam pelayanan publik yang bersih dan akuntabel.