PROAKTIF JEMPUT BOLA PENGADUAN OMBUDSMAN KALBAR CATAT 176 AKSES WARGA TRIWULAN I TAHUN 2026

Senin, 13 April 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat mencatatkan lonjakan partisipasi pengawasan pelayanan publik dengan menerima 176 akses masyarakat sepanjang Triwulan I Tahun 2026. Tingginya angka partisipasi publik ini merupakan buah dari langkah progresif Ombudsman dalam menerapkan strategi "jemput bola" melalui program Ombudsman On The Spot (OOTS) yang terbukti efektif membuka keran pengaduan warga.

Capaian kinerja yang dihimpun pada periode Januari hingga Maret 2026 tersebut didominasi oleh laporan dugaan maladministrasi. Rincian dari 176 akses yang masuk meliputi 80 laporan masyarakat, 48 konsultasi non-laporan, 45 tembusan, dan 3 Respon Cepat Ombudsman (RCO). Tingginya angka aduan ini menjadi indikator positif semakin membaiknya kesadaran publik terhadap hak atas pelayanan birokrasi yang berkualitas.

Lonjakan akses yang memuncak pada Februari 2026 tersebut merupakan hasil dari penetrasi layanan OOTS oleh tim Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Langkah jemput bola ini menyasar berbagai wilayah strategis, di antaranya Desa Jungkat di Kabupaten Mempawah, Desa Rasau Jaya Umum di Kabupaten Kubu Raya, hingga UPT Puskesmas Banjar Serasan dan Siantan Hulu di Kota Pontianak.

Pelaksanaan OOTS di Desa Rasau Jaya Umum menjadi salah satu episentrum penyumbang laporan tertinggi. Dari hasil turun ke lapangan, Ombudsman menemukan bahwa mayoritas keluhan warga bermuara pada mandeknya pelayanan di sektor pertanahan. Berbagai program pendaftaran tanah, seperti Program Swadaya Mandiri Sejahtera (SMS) Tahun 2017, Lintas Sektor (Lintor) 2021 dan 2023, serta PTSL Mandiri 2023, dilaporkan warga belum kunjung terselesaikan.

Melalui program OOTS, tim Ombudsman tidak sekadar menerima aduan, tetapi turut memberikan pendampingan teknis dan asistensi kepada warga untuk melengkapi syarat formil dan materiil laporan. Hasil pendampingan ini terbukti efektif meningkatkan kualitas pengaduan. Dari 80 laporan masyarakat yang masuk, 70 laporan dinyatakan memenuhi syarat dan diteruskan ke tahap pemeriksaan, 9 laporan ditutup, dan hanya 1 laporan yang masih dalam tahap perbaikan administrasi.

Secara statistik capaian target kinerja triwulan ini, pelaksanaan OOTS luar kota telah menyentuh angka 30 persen dari target tahunan, sementara OOTS dalam kota telah mencapai 50 persen.

Menyikapi tren positif ini, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, menegaskan komitmen lembaganya untuk terus memperkuat intensitas strategi jemput bola pada triwulan berikutnya. Ia memastikan Ombudsman akan selalu membuka ruang seluas-luasnya dan mengimbau masyarakat agar tidak ragu melaporkan segala bentuk penyimpangan pelayanan, baik secara langsung maupun melalui kanal-kanal daring resmi. (Dovi/ORI Kalbar)