

SUPERVISI PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026, OMBUDSMAN KALBAR SOROTI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMKOT SINGKAWANG

Kamis, 01 Oktober 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan kegiatan Supervisi Penilaian Maladministrasi Tahun 2026 di Jajaran Pemerintah Kota Singkawang pada tanggal 28 sampai 30 September 2026.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, menyampaikan bahwa Supervisi merupakan satu kesatuan rangkaian dalam Penilaian Maladministrasi Tahun 2026. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa Enumerator telah melaksanakan semua tahapan dan rangkaian penilaian sesuai dengan ketentuan, sesuai fakta, dan memastikan bahwa penilaian dilaksanakan sesuai nilai-nilai Ombudsman Republik Indonesia yaitu integritas, profesional dan adil. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawasan pelayanan publik wajib memastikan bahwa semua penyelenggara pelayanan publik melaksanakan empat belas komponen standar pelayanan, salah satunya adalah pemenuhan pengelolaan pengaduan masyarakat", ujar Tariyah.

Tariyah menambahkan bahwa temuan Ombudsman Kalimantan Barat pada saat melaksanakan Supervisi Penilaian Maladministrasi pada Pemerintah Kota Singkawang dengan sampel lokus di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Singkawang serta Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Singkawang, yaitu pada sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat, serta Surat Ketetapan terkait Pejabat Pengelola Pengaduan.

"Dari Supervisi Penilaian Maladministrasi ini kami menemukan bahwa ada SK Pengelolaan Pengaduan yang relatif tidak relevan lagi, kemudian ada bidang, jabatan dan/atau bagian pada dinas yang saat ini sudah berubah nomenklaturnya, serta sumber daya manusia pada pengelolaan pengaduan yang terlalu gemuk", kata Tariyah menambahkan, atas temuan tersebut, Ombudsman Kalbar mendorong Bagian Organisasi Sekretariat Daerah (Setda) Kota Singkawang untuk mengorganisir perbaikan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang secara komprehensif dan disesuaikan dengan kondisi regulasi dan kelembagaan saat ini.

Sementara itu, Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Singkawang, Ari Satriyana, menyambut baik temuan Ombudsman Kalimantan Barat dalam Supervisi dan siap melaksanakan saran perbaikan mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. "Kami menyambut baik, mengucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi kepada Ombudsman Kalimantan Barat yang senantiasa memberikan saran dan masukan untuk perbaikan pelayanan publik.

Saran dan masukan tersebut sangat sesuai dengan semangat Walikota Singkawang yang saat ini memang masih dalam proses pembuatan Peraturan Walikota mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. Semoga tahun 2026 akan selesai dan ditandatangani", ungkap Ari Satriyana. Sebagai penutup, Tariyah menyampaikan bahwa pelayanan publik prima itu memiliki tiga pondasi utama yaitu pemenuhan empat belas komponen standar pelayanan, sumber daya manusia pelaksana yang profesional dan berintegritas, serta pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik. "Pengelolaan pengaduan itu seperti cermin bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu harus menjadi cermin yang baik bagi pelayanan publik yang baik", pungkas Tariyah. (ORI-Kalbar)