

# OMBUDSMAN GORONTALO TINDAKLANJUTI KELUHAN WARGA KELURAHAN DULALOWO

Jum'at, 17 Oktober 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo mendapatkan pengaduan dari warga Kelurahan Dulalowo Kota Gorontalo atas dugaan maladministrasi. Kelurahan Dulalowo di duga tidak memberikan pelayanan yang baik atas permintaan surat keterangan kebakaran dan layanan surat keterangan waris.

Kepala Ombudsman Gorontalo Muslimin B Putra mengatakan pihak telah menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan meminta klarifikasi secara tertulis kepada Lurah dan telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan.

Dari hasil kajian, untuk permintaan surat keterangan kebakaran, pihaknya tidak menemukan adanya maladministrasi.

Sementara untuk layanan permintaan penerbitan Surat Keterangan Waris yang dimohonkan, ditemukan adanya praktek maladministrasi/

"Kami menindaklanjuti pengaduan tersebut mulai pada 2 Juni 2025 dengan meminta klarifikasi secara tertulis kepada Lurah dan telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan pada 8 Juli 2025. Kesimpulan Ombudsman adalah layanan permintaan Surat Keterangan Kebakaran oleh Pelapor tidak ditemukan maladministrasi sedangkan layanan permintaan penerbitan Surat Keterangan Waris yang dimohonkan ditemukan maladministrasi namun telah memperoleh penyelesaian oleh Terlapor"ucap Muslimin B Putra,Senin(13/10/2025).

Muslim B Putra menambahkan, Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo memberi apresiasi kepada pemerintah kelurahan Dulalowo atas respon yang cepat memberikan surat kerangan kebakaran kepada warganya.

Muslimin menyampaikan Pokok permasalahan ditemukannya maladministrasi atas layanan permintaan surat keterangan waris karena Lurah Dulalowo harus berkonsultasi dulu kepada Kantor Pertanahan demi kehati-hatian terkait penerbitan dokumen pertanahan sehingga menyebabkan keterlambatan penerbitan surat keterangan tersebut karena dapat berujung penundaan berlarut dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil konsultasi dengan BPN, Surat Keterangan Waris tetap dapat diterbitkan oleh Lurah sepanjang tidak mencantumkan daftar harta atau objek warisan yang dipersengketakan dalam surat dimaksud.

Apalagi objek tanah yang dimaksud masih dalam status sengketa, dengan adanya putusan kasasi yang menyatakan gugatan dari pihak keluarga Pelapor tidak dapat diterima (Niet Ontvankelijke Verklaard/NO).

"Terkait layanan dikantor kelurahan, sebaiknya setiap produk layanan memiliki standar pelayanan seperti persyaratan layanan, mekanisme dan prosedur layanan, standar waktu layanan agar tidak menimbulkan maladministrasi seperti penundaan berlarut dalam pelayanan publik pada tingkat kelurahan", kata Muslimin.