OMBUDSMAN MALUT LATIH PETUGAS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN DI HALTIM

Kamis, 21 Mei 2026 - malut

poskomalut, Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara menggelar pelatihan bagi petugas pelayanan dan petugas penanganan pengaduan di Kabupaten Halmahera Timur.

Kegiatan berlangsung di Ruang Rapat Eselon II Kantor Bupati Haltim, Senin (19/5/2026).

Pelatihan ini difasilitasi Bagian Hukum dan Organisasi Setda Haltim. Sebanyak 64 dari 143 peserta yang diundang hadir, terdiri dari perwakilan OPD, RSUD, Puskesmas, dan kecamatan se-Haltim.

Sebagian tidak hadir, karena keterbatasan anggaran perjalanan akibat efisiensi.

Asisten III Bidang Administrasi dan Umum Haltim, Badalan Uat, mengapresiasi kegiatan ini. Ia berpesan agar petugas tidak alergi terhadap pengaduan masyarakat.

"Pengaduan dibutuhkan sebagai informasi dan koreksi atas pelayanan yang diselenggarakan, agar ada perbaikan dan peningkatan kualitas layanan," ujarnya.

Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Hukum dan Organisasi Haltim, Yofine Paramita menjelaskan ketidakhadiran peserta lain disebabkan tidak adanya anggaran perjalanan, karena biaya dibebankan pada instansi masing-masing.

Materi: Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Malut, Akmal Kadir, menyampaikan materi tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Tujuannya, kata Akmal, agar tercipta batasan hak dan kewajiban yang jelas, sistem pelayanan sesuai asas pemerintahan, serta perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Ia juga menjelaskan mekanisme pengelolaan pengaduan, pelaporan, pemantauan, evaluasi, hingga penyelesaian pengaduan.

Akmal menegaskan pemerintah daerah wajib menyediakan anggaran yang cukup untuk pembiayaan pelayanan publik dan sarana prasarana yang memadai.

Hal ini menanggapi keluhan peserta soal keterbatasan anggaran di instansi masing-masing.

Praktik Penyusunan Mekanisme Pengaduan

Asisten Penerima dan Verifikasi Laporan Ombudsman Malut, Dian Megawati Tukuboya, memfasilitasi praktik penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan.

Peserta dibagi dalam delapan kelompok untuk menyusun dan mempresentasikan mekanisme berdasarkan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peserta terlihat antusias dan aktif berdiskusi, menyampaikan kendala serta permasalahan pelayanan di unit kerja masing-masing.

Akmal mengapresiasi Pemda Haltim melalui Bagian Hukum dan Organisasi atas terselenggaranya pelatihan ini.

Ia berharap ilmu yang didapat bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Haltim.