

OMBUDSMAN NILAI PELAYANAN PUBLIK DI EMPAT LOKUS PEMPROV GORONTALO

Jum'at, 25 September 2026 - gorontalo

Coolturnesia - Gorontalo - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada empat lokus di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo selama 21-23 September 2026.

Empat lokus tersebut yakni Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (PUPR-PKPP), serta RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo Fadjrianti Kariem mengatakan penilaian dilakukan untuk mendorong penyelenggara pelayanan memenuhi standar sekaligus memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas, mudah diakses, aman, dan transparan.

"Pengambilan data dalam penilaian ini dilakukan melalui beberapa metode, mulai dari wawancara dengan penyelenggara pelayanan, observasi untuk melihat secara langsung kondisi ruang pelayanan dan sarana prasarana yang tersedia, serta wawancara langsung kepada pengguna layanan," kata Fadjrianti.

Ia menjelaskan, tim Ombudsman menilai implementasi standar pelayanan, ketersediaan dan kondisi sarana prasarana, akses bagi kelompok pengguna layanan dengan perlakuan khusus, jaminan keamanan dan keselamatan, serta pemahaman penyelenggara terhadap tugas dan fungsi Ombudsman RI.

Menurut Fadjrianti, penilaian tidak hanya berorientasi pada pemenuhan dokumen administratif, tetapi juga melihat praktik pelayanan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penilaian nantinya menjadi bagian dari akumulasi penilaian Pemerintah Provinsi Gorontalo sekaligus bahan evaluasi bagi masing-masing organisasi perangkat daerah.

Ombudsman juga membuka ruang pendampingan bagi penyelenggara pelayanan, termasuk dalam penguatan pengelolaan pengaduan masyarakat. Langkah tersebut diharapkan membantu OPD melakukan perbaikan secara lebih terarah dan berkelanjutan.

"Perbaikan pelayanan tidak berhenti pada proses penilaian. Kami berharap hasil penilaian ini dapat menjadi momentum bagi masing-masing OPD untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan pada tahun-tahun berikutnya," ujarnya