

OMBUDSMAN NILAI PELAYANAN PUBLIK DINAS PUPR-PKP GORONTALO

Rabu, 23 September 2026 - gorontalo

NEWSNESIA.ID, GORONTALO - Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (PUPR-PKP) Provinsi Gorontalo menerima kunjungan Ombudsman RI perwakilan Gorontalo, Selasa (22/9/2026).

Kunjungan tersebut diterima Sekretaris Dinas PUPR-PKP Provinsi Gorontalo, Winardi Dayi, bersama jajaran.

Kegiatan tersebut merupakan bagian dari penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman setiap tahun. Pada tahun ini, Dinas PUPR Provinsi Gorontalo menjadi salah satu lokus penilaian untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus potensi terjadinya maladministrasi.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman, Fajriyanti, mengatakan pengambilan data dilakukan melalui beberapa metode, mulai dari wawancara dengan penyelenggara pelayanan, observasi sarana dan prasarana, hingga wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

"Untuk penyelenggara, kami melakukan wawancara untuk mengukur sejauh mana kapasitas mereka memahami Ombudsman, maladministrasi, serta pelayanan publik. Kami juga melakukan observasi di ruang-ruang pelayanan untuk melihat sarana dan prasarana yang tersedia," ujar Fajriyanti.

Menurutnya, wawancara dengan masyarakat diperlukan agar penilaian tidak hanya didasarkan pada perspektif penyelenggara maupun Ombudsman, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pengguna layanan.

"Jadi penilaiannya bisa cover both side, tidak hanya penilaian dari kami, tetapi juga dari masyarakat sehingga hasilnya bisa lebih maksimal," jelasnya.

Fajriyanti mengatakan hasil penilaian belum dapat disampaikan karena seluruh data masih dalam tahap pengolahan. Data tersebut nantinya akan diinput ke dalam sistem dan hasil akhirnya diumumkan secara nasional.

Ia menjelaskan, penilaian tidak hanya menghasilkan nilai untuk masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD), tetapi juga menjadi bagian dari nilai pemerintah daerah secara keseluruhan. Rinciannya tetap akan mencantumkan nilai masing-masing OPD yang menjadi lokus penilaian.

"Nilainya bukan nilai PUPR saja, tetapi akumulasi dari dinas yang lain sehingga menjadi nilai pemerintah daerah. Namun, nanti tetap ada rincian nilai per OPD," katanya.

Untuk Pemerintah Provinsi Gorontalo, terdapat empat lokus penilaian yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dasar, yakni Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, rumah sakit daerah sebagai sektor pelayanan kesehatan, serta Dinas PUPR.

Fajriyanti berharap keterlibatan Dinas PUPR sebagai lokus penilaian untuk pertama kalinya dapat memberikan hasil yang baik. Namun, ia juga menekankan masih terdapat sejumlah aspek yang dapat ditingkatkan, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

"Beberapa pemenuhan standar lain secara dokumen sudah terpenuhi. Akan tetapi, misalnya di bagian pengaduan memang masih banyak yang perlu diperbaiki. Itu tidak menjadi masalah, karena bisa kita tingkatkan lagi di tahun depan," ujarnya.

Ombudsman, lanjut Fajriyanti, juga membuka ruang bagi Dinas PUPR untuk meningkatkan kapasitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Pihaknya siap memberikan pendampingan apabila dibutuhkan.

"Kalau misalnya nanti Ombudsman diundang untuk memberikan materi terkait pengelolaan pengaduan, kami siap," tandasnya.(NN-07)