OMBUDSMAN SUMBAR BUKA KONSULTASI DARING UNTUK ADUAN PUBLIK

Jum'at, 08 Mei 2026 - sumbar

Padang - Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik selama ini sering berakhir menjadi bisik-bisik tanpa penyelesaian. Rasa takut, bingung prosedur, hingga pesimisme membuat banyak warga memilih diam meski menghadapi birokrasi berbelit, pelayanan lamban, atau dugaan pungutan liar. Kondisi itu kini coba dijawab Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dengan membuka layanan konsultasi daring bagi masyarakat.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menghadirkan jalur konsultasi online guna mempermudah masyarakat menyampaikan persoalan yang mereka alami tanpa harus datang langsung ke kantor. Langkah tersebut dinilai penting di tengah masih rendahnya keberanian sebagian warga untuk melapor secara terbuka.

Melalui layanan digital itu, Ombudsman Sumbar ingin memastikan akses masyarakat terhadap keadilan pelayanan publik tetap terbuka. Berbagai persoalan seperti penundaan administrasi, diskriminasi pelayanan, lambannya layanan kesehatan, hingga dugaan maladministrasi dapat dikonsultasikan secara langsung melalui sistem daring.

"Pelayanan publik adalah hak masyarakat. Ketika ada dugaan maladministrasi, penundaan berlarut, diskriminasi pelayanan, atau tindakan yang tidak profesional, masyarakat berhak mendapatkan ruang konsultasi dan pendampingan," demikian semangat yang disampaikan dalam layanan tersebut.

Dalam informasi resmi yang disebarluaskan, layanan konsultasi daring dibuka setiap hari Jumat pukul 09.00 hingga 11.00 WIB. Setiap sesi konsultasi berlangsung maksimal 30 menit agar pelayanan dapat berjalan efektif dan teratur. Masyarakat diharapkan menyampaikan inti persoalan secara jelas sehingga Ombudsman dapat memberikan arahan awal terkait langkah penyelesaian.

Untuk mengikuti layanan tersebut, masyarakat diwajibkan melakukan pendaftaran paling lambat sehari sebelum jadwal konsultasi. Peserta juga diminta mengisi identitas lengkap serta menjelaskan pokok persoalan yang akan dikonsultasikan.

Pendaftaran dilakukan melalui layanan WhatsApp di nomor 0811-955-3737 dengan format "Daftar Konsultasi Daring" disertai nama dan perihal aduan. Ombudsman Sumbar menegaskan ketentuan itu dibuat agar proses konsultasi berjalan lebih tertib dan tidak sekadar menjadi ruang pelampiasan keluhan tanpa arah tindak lanjut.

Kehadiran layanan daring tersebut juga menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan publik kini semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi. Di era digital, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk mengawasi kinerja birokrasi sekaligus memperjuangkan hak-haknya sebagai pengguna layanan publik.

Di sisi lain, layanan ini menjadi pengingat bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik di Sumatera Barat agar bekerja lebih profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterbukaan informasi membuat setiap dugaan maladministrasi dapat dengan cepat menjadi perhatian publik apabila tidak ditangani dengan baik.

Ombudsman Sumbar berharap masyarakat tidak lagi memilih diam saat menghadapi pelayanan yang dianggap

merugikan. Semakin banyak laporan dan konsultasi yang masuk, semakin besar pula peluang perbaikan sistem pelayanan publik di daerah.

Dengan hadirnya layanan konsultasi daring ini, Ombudsman Sumbar mencoba membangun ruang komunikasi yang lebih dekat dengan masyarakat, sekaligus memperkuat budaya pengawasan publik yang partisipatif dan mudah diakses siapa saja.