

TERIMA KELUHAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN SUMBAR BUKA JALUR KONSULTASI DARING

Jum'at, 08 Mei 2026 - sumbar

Ombudsman Sumbar ingin memastikan bahwa masyarakat tetap memiliki akses terhadap keadilan pelayanan publik tanpa harus datang ke kantor secara langsung.

PADANG - Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (Ombudsman Sumbar) memahami masih banyak masyarakat yang memilih diam ketika menghadapi buruknya pelayanan publik.

Mulai dari urusan administrasi yang berbelit-belit, dugaan pungutan liar, pelayanan kesehatan yang lamban, hingga persoalan pendidikan dan birokrasi yang berbelit.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Sumbar kini membuka layanan konsultasi daring (online) guna memberi ruang yang lebih mudah, cepat, dan terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan persoalan yang mereka alami.

Langkah ini dinilai sebagai upaya penting di tengah masih rendahnya keberanian sebagian masyarakat untuk melapor secara langsung.

Tidak sedikit warga yang merasa takut, bingung prosedur, atau bahkan pesimis laporannya akan ditindaklanjuti.

Melalui layanan konsultasi daring tersebut, Ombudsman Sumbar ingin memastikan bahwa masyarakat tetap memiliki akses terhadap keadilan pelayanan publik tanpa harus datang ke kantor secara langsung.

"Pelayanan publik adalah hak masyarakat," demikian semangat yang dibawa dalam layanan tersebut.

"Ketika ada dugaan maladministrasi, penundaan berlarut, diskriminasi pelayanan, atau tindakan yang tidak profesional, masyarakat berhak mendapatkan ruang konsultasi dan pendampingan."

Dalam flyer resmi yang disebarluaskan, layanan konsultasi daring dibuka setiap hari Jumat pukul 09.00 hingga 11.00 WIB dengan durasi maksimal 30 menit per sesi.

Meski singkat, layanan ini diarahkan agar masyarakat dapat menyampaikan inti persoalan secara jelas dan memperoleh arahan awal terkait langkah penyelesaian.

Namun Ombudsman juga menerapkan aturan ketat. Pendaftaran wajib dilakukan paling lambat H-1 sebelum jadwal konsultasi.

Peserta diwajibkan mengisi data diri secara lengkap serta menjelaskan pokok persoalan yang ingin dikonsultasikan.

Pendaftaran dilakukan melalui WhatsApp di nomor 0811-955-3737 dengan format: "Daftar Konsultasi Daring, sebutkan nama dan perihal."

Ketentuan itu bukan tanpa alasan. Ombudsman Sumbar ingin memastikan proses konsultasi berjalan efektif, tertata, dan tidak sekadar menjadi ruang keluhan tanpa arah penyelesaian.

Kehadiran layanan digital ini sekaligus menjadi sinyal bahwa pengawasan pelayanan publik tidak lagi bisa dibatasi ruang dan waktu.

Di era digital, masyarakat kini memiliki jalur yang lebih mudah untuk mengawasi birokrasi dan memperjuangkan hak-haknya sebagai pengguna layanan publik.

Di sisi lain, layanan ini juga menjadi pengingat bagi penyelenggara pelayanan publik di Sumatera Barat agar bekerja lebih profesional, transparan, dan responsif.

Sebab di tengah keterbukaan informasi saat ini, setiap dugaan maladministrasi dapat dengan cepat menjadi perhatian publik.

Ombudsman Sumbar berharap masyarakat tak lagi memilih diam kala menghadapi pelayanan yang dinilai merugikan. Sebab semakin banyak persoalan yang disampaikan, semakin besar pula peluang perbaikan sistem pelayanan publik di daerah. (*)