

# PENGUATAN TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN MALUT LATIH PETUGAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Kamis, 21 Mei 2026 - malut

## Press Rilis

T/0343//HM.01-30/V/2026

20 Mei 2026

**Maba** - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan dan petugas penanganan pengaduan pada unit kerja di Kabupaten Halmahera Timur. Kegiatan tersebut diselenggarakan oleh Bagian Hukum dan Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Halmahera Timur di Kantor Bupati Halmahera Timur, Selasa (19/5/2026).

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Maluku Utara, Akmal Kadir dalam paparannya menyampaikan bahwa tujuan pelayanan publik adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan, serta terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, pelayanan publik juga bertujuan menciptakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, pelaporan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan, serta penyelesaian pengaduan. Ia juga menyampaikan terkait dengan hak dan kewajiban penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik.

"Salah satu hak penyelenggara adalah mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga menjadi kewajiban pemerintah daerah melalui kepala daerah menyediakan anggaran yang cukup untuk pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pemenuhan sarana dan prasarana yang baik dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja atau instansi di Kabupaten Halmahera Timur," ucapnya.

Hal ini merespon atas pertanyaan dan penyampaian peserta pada saat pelaksanaan diskusi, sebagian peserta menyampaikan bahwa adanya keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh instansinya dalam pelaksanaan pelayanan. Akmal menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Halmahera Timur yang telah melaksanakan kegiatan pelatihan ini.

"Kegiatan ini sangat bermanfaat sebagai salah satu peningkatan kompetensi bagi pelaksana pelayanan khususnya petugas pelayanan dan pengelolaan pengaduan dengan berharap peserta dapat mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh untuk peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di unit kerja dan secara umum terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten Halmahera Timur," tambahnya.

Asisten Penerima dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara, Dian Megawati Tukuboya, memfasilitasi praktik penyusunan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, termasuk pelaporan, pemantauan, dan evaluasi pengaduan.

Peserta dibagi ke dalam delapan kelompok untuk menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Selanjutnya, masing-masing kelompok mempresentasikan hasil penyusunan di hadapan peserta lainnya.

Sementara itu, Asisten III Bidang Administrasi dan Umum Setda Kabupaten Halmahera Timur, Badalan Uat, dalam sambutannya menyampaikan apresiasi kepada Bagian Hukum dan Organisasi atas pelaksanaan pelatihan tersebut dengan menghadirkan narasumber dari Ombudsman Maluku Utara.

"Kegiatan ini adalah untuk memberikan pengetahuan terhadap seluruh peserta terkait dengan pelayanan publik dan penanganan pengaduan masyarakat yang lebih baik, ia juga berpesan pada seluruh peserta yang mewakili instansinya bahwa tidak boleh alergi dengan pengaduan dari masyarakat, pengaduan dibutuhkan karena sebagai informasi dan koreksi atas pelayanan yang diselenggarakan agar ada perbaikan dan peningkatan kualitas terhadap layanan yang dilaksanakan," ucap Badalan.

Sementara itu, Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Hukum dan Organisasi Setda Kabupaten Halmahera Timur, Yofine Paramita, menyampaikan bahwa dari 143 peserta yang diundang, sebanyak 64 peserta hadir dalam kegiatan tersebut. Ketidakhadiran sebagian peserta disebabkan keterbatasan anggaran perjalanan dinas yang dibebankan kepada masing-masing instansi.

Peserta pelatihan berasal dari perwakilan organisasi perangkat daerah (OPD), RSUD, puskesmas, dan kecamatan di Kabupaten Halmahera Timur. Peserta terlihat antusias mengikuti dan aktif saat diskusi berlangsung dengan menyampaikan informasi dan permasalahan pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan pengaduan pada unit kerja masing-masing.

Akmal Kadir

(Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi)