

# LAYANAN PUBLIK TINGKAT LANJUT! GUBERNUR MAHYELDI MINTA SETIAP SATUAN KERJA PEMERINTAH DI SUMBAR PUNYA “KLINIK PENGADUAN” DIBIMBING OMBUDSMAN

Kamis, 29 Januari 2026 - sumbar

MINANGKABAUNews.com, PADANG - Untuk menggenjot kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat, Gubernur Sumatera Barat (Sumbar), Mahyeldi Ansharullah, mendesak seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemprov Sumbar membentuk unit layanan pengaduan mandiri. Inisiatif ini akan berjalan dengan pendampingan intensif dari Ombudsman RI Perwakilan Sumbar.

Ajakan tersebut disampaikan Gubernur Mahyeldi dalam Rapat Monitoring dan Evaluasi Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dengan Pemprov serta Pemerintah Kabupaten/Kota se-Sumbar, yang digelar di Kantor Ombudsman, Selasa kemarin.

"Alhamdulillah, pendampingan Ombudsman terbukti memberi dampak positif. Hasil kajian mereka terhadap pengelolaan pengaduan di Sumbar secara umum cukup baik," ujar Mahyeldi, mengapresiasi peran Ombudsman.

Gubernur menjelaskan, dengan bimbingan Ombudsman, diharapkan setiap OPD mampu menangani keluhan masyarakat secara lebih profesional, transparan, dan responsif, baik secara daring maupun luring. Keberadaan unit khusus ini diharapkan membuat penanganan pengaduan menjadi lebih terstruktur, cepat, dan solutif.

"Ke depan, semakin banyak OPD harus memiliki unit pengaduan sendiri. Tujuannya agar setiap laporan masyarakat bisa tertata rapi, cepat ditindaklanjuti, dan benar-benar tuntas," tegasnya.

Mahyeldi juga menekankan bahwa komitmen pelayanan publik tidak boleh luntur, bahkan di tengah situasi sulit. "Meski Sumbar sedang berduka akibat bencana hidrometeorologi, roda pemerintahan dan pelayanan harus tetap berjalan. Justru di saat seperti ini, kehadiran negara sangat dibutuhkan masyarakat," katanya.

Dari pihak Ombudsman, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumbar, Adel Wahidi, menegaskan komitmen lembaganya untuk terus mendukung pemerintah daerah. Menurutnya, sistem pengaduan yang kuat adalah fondasi penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik, selaras dengan agenda reformasi birokrasi.

"Kami akan terus berperan aktif memberikan pendampingan, mulai dari asistensi pembentukan unit, monitoring, evaluasi, hingga peningkatan kapasitas aparatur agar respons terhadap laporan masyarakat bisa cepat, tepat, dan profesional," jelas Adel.

Ia juga menekankan bahwa sinergi berkelanjutan antara Ombudsman dengan seluruh jajaran pemerintah daerah kunci utama untuk terus mendongkrak kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan publik.

Rapat yang dihadiri perwakilan pemerintah kabupaten/kota se-Sumbar serta sejumlah pejabat tinggi Pratama Pemprov Sumbar ini menjadi sinyal kuat bahwa transformasi pelayanan publik di Ranah Minang sedang diakselerasi, dengan pendampingan Ombudsman sebagai salah satu motornya.

Writer: Rel

Editor: Rahmat Ilahi