

PEMPROV SUMBAR PERKUAT LAYANAN PENGADUAN, OPD DIMINTA BUKA UNIT MANDIRI

Kamis, 29 Januari 2026 - sumbar

Padang, Scientia - Masyarakat Sumatera Barat kini tidak perlu lagi kesulitan menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik pada instansi pemerintah. Gubernur Sumatera Barat, Mahyeldi Ansharullah menginstruksikan seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumbar untuk membuka unit pengaduan masyarakat secara mandiri dengan pendampingan Ombudsman RI Perwakilan Sumbar.

Langkah tersebut diambil untuk memastikan setiap pengaduan masyarakat dapat diterima dan ditangani secara lebih cepat, terbuka, serta bertanggung jawab. Keberadaan unit pengaduan di setiap OPD diharapkan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan, baik secara langsung maupun melalui layanan daring.

Instruksi itu disampaikan Mahyeldi saat menghadiri Rapat Monitoring dan Evaluasi Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Kabupaten dan Kota se-Sumbar di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Selasa (27/1/2026).

Menurut Mahyeldi, layanan pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dari pelayanan publik. Melalui pengaduan, pemerintah dapat mengetahui secara langsung persoalan yang dihadapi masyarakat dan menjadikannya bahan evaluasi untuk perbaikan layanan.

"Pengaduan masyarakat adalah cara bagi pemerintah untuk mendengar langsung suara warga. Karena itu, pengelolaannya harus jelas, mudah diakses, dan cepat ditindaklanjuti," kata Mahyeldi.

Ia menyampaikan, hasil kajian Ombudsman RI Perwakilan Sumbar terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat di Sumbar menunjukkan hasil yang cukup baik. Pendampingan yang dilakukan Ombudsman dinilai membantu OPD dalam membangun sistem pengaduan yang lebih tertata dan responsif.

Mahyeldi berharap ke depan seluruh OPD memiliki unit pengaduan sendiri agar masyarakat tidak kebingungan harus melapor ke mana ketika menghadapi persoalan pelayanan.

"Dengan unit pengaduan di masing-masing OPD, alur pengaduan menjadi lebih jelas. Masyarakat tahu ke mana harus menyampaikan laporan, dan OPD juga lebih cepat menindaklanjutinya," ujarnya.

Gubernur juga menegaskan bahwa pelayanan pengaduan tidak boleh terhenti meskipun daerah menghadapi situasi darurat, termasuk saat terjadi bencana hidrometeorologi. Dalam kondisi tersebut, laporan masyarakat justru menjadi acuan penting bagi pemerintah dalam mengambil langkah cepat.

"Dalam situasi bencana, pengaduan masyarakat membantu pemerintah mengetahui kebutuhan di lapangan. Negara harus hadir dan memastikan pelayanan tetap berjalan," tegas Mahyeldi.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat Adel Wahidi menegaskan komitmen Ombudsman untuk terus mendukung pemerintah daerah dalam memperkuat sistem pelayanan publik, khususnya layanan pengaduan masyarakat.

Menurut Adel, penguatan sistem pengaduan merupakan bagian dari upaya membangun pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

"Kami terus melakukan pendampingan kepada pemerintah daerah, mulai dari asistensi pembentukan unit pengaduan, monitoring dan evaluasi, hingga peningkatan kapasitas aparatur agar mampu merespons laporan masyarakat secara cepat dan profesional," kata Adel.

Ia menekankan pentingnya sinergi yang berkelanjutan antara Ombudsman RI dengan pemerintah provinsi serta pemerintah kabupaten dan kota agar kualitas pelayanan publik di Sumbar terus meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin kuat.

Rapat monitoring dan evaluasi tersebut turut dihadiri perwakilan pemerintah kabupaten dan kota se-Sumbar. Dari lingkungan Pemprov Sumbar, sejumlah pejabat pimpinan tinggi pratama hadir, di antaranya Kepala Biro Administrasi Pimpinan Nolly Eka Mardianto, Kepala Biro Pemerintahan Edzedin Zein, serta Kepala Biro Organisasi Dina.(yrp)