

PASTIKAN PROSES PENILAIAN SESUAI STANDAR, OMBUDSMAN RI LAKUKAN SUPERVISI PENILAIAN MALADMINISTRASI DI RSD MANGUSADA BADUNG

Selasa, 04 November 2025 - Fuad Mushofa

Badung - Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus, melakukan supervisi terhadap pengambilan data Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik 2025 di Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada, Badung, Bali, Senin (4/11/2025). Kegiatan ini bertujuan memastikan pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan menjamin mutu hasil penilaian.

Turut hadir dalam kegiatan tersebut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali Ni Nyoman Sri Widhiyanti, Direktur RSD Mangusada I Wayan Darta, serta jajaran direksi rumah sakit.

Bobby Hamzar menjelaskan, pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik merupakan pengembangan dari Survei Kepatuhan yang sebelumnya menjadi instrumen utama Ombudsman dalam mengukur kualitas pelayanan publik. "Mulai tahun 2025 ini, penilaian tidak hanya menilai kepatuhan administratif, tetapi juga mengukur potensi dan bentuk maladministrasi secara langsung," ujar Bobby.

Ia menjelaskan, jika dalam Survei Kepatuhan terdapat 4 dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengaduan maka dalam pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik ditambahkan komponen baru, yakni kepercayaan masyarakat atau trust survey.

"Trust survey ini penting karena mengukur kesenjangan antara apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan apa yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik," lanjutnya.

Selain itu, Ombudsman RI juga menilai sejauh mana instansi pelayanan publik mematuhi tindak lanjut terhadap produk-produk Ombudsman, seperti Laporan Akhir Pemeriksaan. "Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, kami setiap tahun menerima rata-rata 10 ribu laporan masyarakat dan ribuan konsultasi pelayanan publik. Melalui penilaian ini, kami ingin memastikan agar laporan-laporan tersebut berkurang seiring dengan perbaikan sistem pelayanan," kata Bobby.

Bobby juga berharap hasil penilaian dan supervisi di RSD Mangusada dapat menjadi model perbaikan berkelanjutan bagi fasilitas kesehatan lain, termasuk puskesmas.

"Mudah-mudahan praktik baik yang sudah ditempuh di sini bisa menular ke tingkat pelayanan dasar, seperti puskesmas. Dengan begitu, potensi maladministrasi bisa diminimalisir," ujarnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Bali Ni Nyoman Sri Widhiyanti menambahkan, kegiatan supervisi ini merupakan bagian dari upaya penjaminan mutu penilaian yang sedang berlangsung di Bali. "Supervisi ini memastikan tim penilai di lapangan sudah bekerja sesuai juknis, termasuk dalam hal validitas data yang diperoleh," jelasnya.

Ia menyebutkan, selain RSD Mangusada, Ombudsman juga melakukan penilaian pada Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan Kabupaten Badung sebagai bagian dari lokus evaluasi pelayanan publik di daerah.

Sementara itu, Direktur RSD Mangusada, I Wayan Darta, menyambut baik kegiatan supervisi ini. Menurutnya, pendampingan dari Ombudsman menjadi masukan penting bagi rumah sakit untuk terus memperbaiki sistem dan tata kelola pelayanan.

Melalui kegiatan supervisi pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik ini, Ombudsman RI menegaskan komitmennya dalam mengawal pelayanan publik yang bebas maladministrasi, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.