

OMBUDSMAN KALBAR LAKSANAKAN PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025

Senin, 20 Oktober 2025 - kalbar

Pontianak - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat akan melaksanakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025. Kegiatan ini bertujuan untuk memotret kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus mengukur tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap Laporan Hasil Analisis dan Laporan Hasil Pemeriksaan yang sebelumnya telah disampaikan oleh Ombudsman. Penilaian dijadwalkan dimulai pada Senin (20/10/2025) dan berlangsung hingga akhir November 2025.

Pada tahun ini, penilaian mencakup tujuh pemerintah daerah sebagai lokus sampel, yaitu Provinsi Kalimantan Barat, Kota Pontianak, Kabupaten Sambas, Kabupaten Sintang, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Ketapang, dan Kabupaten Melawi.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Tariyah, menjelaskan bahwa pengurangan jumlah lokus dibandingkan tahun sebelumnya dilakukan untuk menyesuaikan dengan efisiensi anggaran yang diberlakukan oleh Kementerian Keuangan. Meski demikian, Ombudsman Kalbar memperluas cakupan penilaian dengan menambahkan unsur instansi vertikal kementerian/lembaga yang ada di daerah agar pengawasan terhadap pelayanan publik tetap komprehensif dan menyeluruh.

"Penilaian maladministrasi tahun ini tidak hanya menilai penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintah daerah, tetapi juga memperluas jangkauan ke instansi vertikal yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Tujuannya agar pengawasan Ombudsman tidak hanya bersifat sektoral, tetapi juga lintas instansi," ujar Tariyah.

Setiap daerah lokus penilaian dibagi menjadi dua kategori, yakni penilaian terhadap pemerintah daerah dan penilaian terhadap kementerian/lembaga di daerah. Pada kategori pemerintah daerah, unit yang menjadi objek penilaian meliputi Dinas Pendidikan (substansi pendidikan), Dinas Sosial (substansi sosial), dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) (substansi kesehatan). Sementara pada kategori kementerian/lembaga di daerah, unit yang dinilai antara lain Kepolisian Resor (Polres), Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, serta Lembaga Pemasyarakatan (Lapas). Apabila di daerah lokus tidak terdapat Lapas, maka Rumah Tahanan (Rutan) atau Balai Pemasyarakatan (Bapas) akan menjadi objek penilaian.

Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 terdiri atas tiga unsur besar yang saling berkaitan. Unsur pertama adalah penilaian terhadap empat dimensi utama, yaitu input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input digunakan untuk mengukur sejauh mana pengetahuan pelaksana, perencanaan pelayanan, serta ketersediaan jaminan pelayanan publik yang telah disiapkan oleh penyelenggara. Dimensi proses menitikberatkan pada perbandingan persepsi antara penyelenggara dan penerima layanan serta memastikan bahwa proses pelayanan telah bebas dari praktik maladministrasi. Dimensi output berfungsi menilai hasil capaian pelayanan publik melalui indikator eksternal seperti Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk pemerintah daerah, serta Capaian Program Nasional dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kementerian/lembaga. Adapun dimensi pengaduan digunakan untuk menilai komitmen dan keterbukaan penyelenggara dalam mengelola pengaduan masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Selain empat dimensi tersebut, kepercayaan masyarakat juga menjadi aspek penting dalam penilaian tahun ini. Kepercayaan masyarakat mencerminkan keyakinan publik terhadap penyelenggara layanan dalam memberikan perlakuan yang adil, konsisten, dan profesional. Ombudsman Kalbar menilai kepercayaan masyarakat sebagai indikator penting yang menggambarkan hubungan antara warga negara sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Unsur penting berikutnya adalah kepatuhan penyelenggara terhadap tindakan korektif, saran perbaikan, dan saran

penyempurnaan yang telah disampaikan Ombudsman pada periode sebelumnya. Penilaian terhadap unsur ini menunjukkan sejauh mana penyelenggara menindaklanjuti hasil pengawasan, memperbaiki kekurangan yang ditemukan, dan berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik. Melalui pengukuran ini, Ombudsman Kalbar dapat menilai efektivitas rekomendasi yang telah diberikan serta komitmen penyelenggara dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang bersih dan akuntabel.

Metode penilaian akan dilakukan melalui wawancara, studi dokumen, dan observasi lapangan. Kombinasi ketiga metode ini diharapkan menghasilkan gambaran yang lebih objektif terhadap kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan.

Hasil akhir penilaian akan menggambarkan dua hal utama, yakni kualitas pelayanan publik dan tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap tindakan korektif serta saran penyempurnaan yang diberikan Ombudsman. Kualitas pelayanan diukur melalui hasil analisis pada empat dimensi dan tingkat kepercayaan masyarakat, sedangkan tingkat kepatuhan dilihat dari sejauh mana instansi melaksanakan tindak lanjut atas rekomendasi Ombudsman.

Melalui pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 yang berlangsung sejak Senin (20/10/2025) hingga akhir November mendatang, Ombudsman Kalbar berharap seluruh penyelenggara layanan, baik di tingkat pemerintah daerah maupun instansi vertikal, dapat terus memperkuat kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. (NS/ORI-Kalbar)