

OMBUDSMAN NTT SAMPAIKAN OPINI OMBUDSMAN RI 2025, TEGASKAN ARAH PEMBENAHAN PELAYANAN PUBLIK

Minggu, 01 Maret 2026 - ntt

KUPANG - Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur secara resmi menyampaikan Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik berupa Opini Ombudsman RI Tahun 2025 kepada 11 (sebelas) pemerintah daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penyampaian ini merupakan penegasan terhadap kualitas pelayanan publik yang kini diuji secara lebih mendalam dan terbuka. Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 menghadirkan pendekatan yang berbeda, dengan fokus yang tidak lagi berhenti pada kelengkapan standar atau tertib administrasi semata, melainkan pada bagaimana pelayanan benar-benar dijalankan dan memperoleh kepercayaan masyarakat.

Penilaian ini menitikberatkan pada pengalaman nyata masyarakat dalam mengakses layanan, mulai dari konsistensi penerapan prosedur, kepastian waktu dan biaya, hingga keseriusan penyelenggara layanan dalam menangani pengaduan. Selain itu, penilaian juga mengidentifikasi potensi maupun praktik maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek administratif, tetapi juga dari integritas dan akuntabilitas dalam praktik penyelenggaraannya.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Alberth Roy Kota dalam dialog bersama RRI Pro 1 Kupang pada Kamis (26/2/2026), menegaskan bahwa ukuran utama dalam penilaian ini adalah pengalaman masyarakat. Ia menyampaikan bahwa pelayanan publik yang baik tidak cukup dibuktikan melalui dokumen atau papan informasi di kantor pelayanan, melainkan melalui kepastian dan kemudahan yang dirasakan masyarakat ketika mengakses layanan. Ketika pelayanan berjalan lambat, tidak transparan, atau tidak konsisten, maka di situlah potensi maladministrasi dapat muncul.

Lebih lanjut, Alberth menjelaskan bahwa Hasil Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 yang menghasilkan Opini Ombudsman diklasifikasikan dalam spektrum kualitas pelayanan, mulai dari kualitas tertinggi hingga terendah, serta tingkat maladministrasi yang mencakup tanpa maladministrasi, dengan potensi maladministrasi, dan dengan maladministrasi. Klasifikasi ini bukan sekadar label, melainkan cerminan posisi tata kelola pelayanan publik di masing-masing daerah. Pemerintah daerah yang masih berada dalam spektrum risiko diharapkan menjadikan hasil ini sebagai dasar evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan.

Penilaian tahun ini juga memiliki keterkaitan erat dengan aspek perencanaan dan penganggaran pelayanan publik. Rencana kerja tahunan, dukungan anggaran, penyediaan sarana dan prasarana, serta keterbukaan informasi melalui website dan unit layanan turut menjadi bagian dari analisis. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komitmen pemerintah daerah dalam menetapkan prioritas, merencanakan program, dan mengalokasikan sumber daya secara tepat.

Dengan adanya saran penyempurnaan dari Ombudsman, pemerintah daerah kini memiliki peta yang lebih jelas mengenai posisi dan tantangan masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di tengah meningkatnya ekspektasi dan kesadaran masyarakat, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja dan kepemimpinan pemerintah daerah. Pelayanan yang responsif, transparan, dan berintegritas akan memperkuat kepercayaan masyarakat, sedangkan maladministrasi, sekecil apa pun, berpotensi menggerus legitimasi pemerintahan.

Dalam dialog yang sama, Pengamat Politik dan Kebijakan Publik FISIP Undana, Yohanes Jimmy Nami, menilai bahwa Hasil Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 harus dipandang sebagai peluang untuk memperkuat sistem pelayanan publik. Menurutnya, standar pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas tata kelola pemerintahan dan kebijakan publik. Ia menekankan bahwa data dan analisis dari penilaian ini perlu diintegrasikan secara serius dalam perencanaan dan penganggaran daerah, agar reformasi birokrasi tidak berhenti pada tataran konsep, tetapi terwujud dalam perbaikan nyata yang dirasakan masyarakat.

Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik di NTT terus berjalan, meskipun ruang pembenahan masih terbuka luas. Tidak ada daerah yang dapat merasa sepenuhnya selesai, karena peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan proses yang berkelanjutan. Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur menegaskan komitmennya untuk terus mengawal pemerintah daerah melalui pengawasan yang objektif dan konstruktif. Hasil penilaian ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi pijakan bagi transformasi pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pada akhirnya, yang dipertaruhkan bukan sekadar angka atau klasifikasi, melainkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahannya sendiri.

Adapun pemda tersebut antara lain Pemerintah Provinsi NTT, Kota Kupang, Kabupaten Kupang, Kabupaten Timor Tengah Selatan, Kabupaten Malaka, Kabupaten Manggarai, Kabupaten Ende, Kabupaten Sikka, Kabupaten Flores Timur, Kabupaten Sumba Timur, dan Kabupaten Sumba Barat.