

OMBUDSMAN SULBAR GELAR ENTRY MEETING, MANEGER NASUTION: PELAYANAN PUBLIK ADALAH WAJAH NEGARA

Rabu, 29 Juli 2026 - sulbar

Mamuju - Ombudsman Republik Indonesia memulai rangkaian Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Sulawesi Barat melalui kegiatan *Entry Meeting* yang digelar di Theater Room Lantai 2 Kantor Gubernur Sulawesi Barat, Rabu (29/7/2026).

Pertemuan tersebut mempertemukan Ombudsman dengan sejumlah penyelenggara pelayanan publik, mulai dari pemerintah provinsi dan kabupaten, instansi vertikal, kepolisian, hingga lembaga yang memiliki fungsi pengawasan pelayanan publik.

Anggota Ombudsman RI, Maneger Nasution mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan wajah negara yang paling dekat dan paling nyata dirasakan masyarakat. Menurutnya, pengalaman masyarakat ketika mengakses layanan pemerintahan akan sangat menentukan tingkat kepercayaan mereka terhadap negara dan penyelenggara pelayanan publik.

"Dari kualitas pelayanan itulah masyarakat membangun kepercayaan terhadap pemerintah dan seluruh penyelenggara pelayanan publik," ujar Maneger Nasution.

Ia menjelaskan, sistem penilaian yang dikembangkan Ombudsman tidak lagi semata-mata melihat kelengkapan administratif maupun ketersediaan standar pelayanan. Penilaian juga diarahkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dijalankan, manfaat yang dirasakan masyarakat, serta kemampuan instansi dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Penilaian tersebut mencakup sejumlah dimensi, yakni kesiapan organisasi atau input, pelaksanaan pelayanan atau proses, hasil pelayanan atau output, serta pengelolaan pengaduan masyarakat.

Ombudsman juga akan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat melalui aspek integritas, kapasitas, dan tata kelola penyelenggara pelayanan. "Penilaian ini bukan sekadar memberikan skor. Yang jauh lebih penting adalah mendorong perubahan dan membangun budaya pelayanan publik yang profesional, responsif, transparan, akuntabel, serta berorientasi kepada masyarakat," katanya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat, Fajar Sidiq, mengatakan *Entry Meeting* menjadi tahapan awal untuk menyamakan pemahaman antara Ombudsman dan seluruh instansi yang akan menjadi objek penilaian.

Melalui pertemuan tersebut, setiap instansi diharapkan memahami dimensi, indikator, dokumen, serta informasi yang dibutuhkan ketika tim Ombudsman melakukan pengambilan dan verifikasi data. (*)

"Efektivitas pencegahan maladministrasi di Sulawesi Barat tidak akan terwujud tanpa komitmen nyata, keterbukaan, dan kemauan seluruh penyelenggara pelayanan untuk terus melakukan perbaikan," ujar Fajar.

Ia menegaskan, Penilaian Maladministrasi bukan satu-satunya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

Kendati demikian, penilaian tersebut menjadi salah satu pendekatan penting untuk memetakan kondisi pelayanan, menemukan potensi maladministrasi, dan mendorong pelayanan yang lebih berdampak bagi masyarakat.

Fajar juga menyinggung hasil penilaian pelayanan publik di Sulawesi Barat dalam beberapa tahun terakhir yang masih menunjukkan perkembangan fluktuatif. Nilai sebuah instansi dapat meningkat pada satu periode, tetapi kembali mengalami penurunan pada periode berikutnya.

Karena itu, ia berharap kehadiran pemerintah daerah, instansi vertikal, dan unsur pengawas dalam entry meeting tersebut tidak berhenti sebagai kegiatan seremonial, tetapi menjadi wujud komitmen bersama untuk memperkuat kualitas pelayanan publik di Sulawesi Barat.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan entry meeting dibagi menjadi dua sesi. Sesi pertama berupa pembukaan dan arahan Pimpinan Ombudsman RI, sedangkan sesi berikutnya membahas aspek teknis, dimensi, unsur, serta mekanisme Penilaian Maladministrasi Tahun 2026.

Hasil akhir penilaian nantinya akan memuat klasifikasi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepatuhan instansi terhadap produk Ombudsman. Hasil tersebut juga akan disertai tindakan korektif, saran perbaikan, maupun saran penyempurnaan yang harus ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan.

Di kegiatan tersebut, disambut langsung oleh Asisten III Bidang Administrasi dan Umum, Sekretariat Daerah Sulawesi Barat, H. Habibi Aziz. Dalam sambutannya, Habibi mengungkapkan bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat menetapkan target yang lebih tinggi dalam memasuki penilaian maladministrasi tahun 2026.

"Target tersebut bukan sekadar mengejar angka. Yang jauh lebih penting adalah memastikan bahwa masyarakat benar-benar merasakan perubahan kualitas pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih transparan, lebih pasti dan lebih berkeadilan," kata Habibi.