

REFLEKSI HASIL PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO

Selasa, 17 Maret 2026 - gorontalo

Penilaian penyelenggara pelayanan publik tingkat Provinsi Gorontalo telah diumumkan dan disampaikan pada Rabu, 11 Februari 2026 di Aula Dulohupa Kantor Bahasa Gorontalo oleh Kantor Perwakilan Ombudsman Gorontalo. Pemerintah Provinsi Gorontalo memperoleh nilai akhir 76,82 dengan predikat kualitas sedang tanpa maladministrasi. Lokus penilaian pada tiga organisasi perangkat daerah (OPD) lingkup pemerintah provinsi yakni Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie (UPT Dinas Kesehatan).

Hasil penilaian pada tiga lokus OPD menempatkan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie memperoleh nilai tertinggi dari ketiganya mencapai 84,11, menyusul Dinas Sosial dengan poin 77,55, dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan nilai 68,79. Skor RSUD pada empat dimensi masing-masing dimensi input 19,57; dimensi proses 18,62; dimensi output 9,38; dan dimensi pengaduan 12,43. Sedangkan nilai pada Dinas Sosial dimensi input 17,99; dimensi proses 19,30; dimensi output 9,38; dan dimensi pengaduan 10,86. Terakhir, pada Dinas Pendidikan dimensi input 12,72; dimensi proses 19,50; dimensi output 9,38; dan dimensi pengaduan 4,54. Pada kategori tingkat kepatuhan, pemerintah provinsi berhasil mendapatkan predikat kepatuhan tinggi dalam melaksanakan tindakan korektif Ombudsman terkait Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dugaan pengabaian kewajiban hukum terkait pengumpulan dan pengangkutan sampah di sepanjang Gorontalo Outer Ring Road yang masuk ke dalam wilayah Kabupaten Gorontalo.

Posisi Pemerintah Provinsi Gorontalo di antara 38 pemerintah provinsi di Indonesia berada bersama dengan lima pemerintah provinsi lainnya mendapatkan predikat Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi. Posisi Gorontalo berada di antara lima pemerintah provinsi dengan predikat Kualitas Rendah dengan dua belas pemerintah provinsi dengan predikat Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi. Selebihnya, terdapat tiga pemerintah provinsi mendapatkan predikat Kualitas Tinggi Potensi Maladministrasi, dan dua pemerintah provinsi masing-masing mendapatkan predikat Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi. Sisanya masing-masing satu pemerintah provinsi dengan predikat yang bervariasi, seperti kualitas tinggi dengan maladministrasi, kualitas tertinggi dengan potensi maladministrasi, kualitas tertinggi, kualitas terendah, dan kualitas sedang dengan potensi maladministrasi.

Konsep Penilaian Maladministrasi

Dasar hukum penilaian pelayanan publik yang dilaksanakan Ombudsman RI adalah Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tahun 2025, penilaian kepatuhan bertransformasi menjadi penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penilaian maladministrasi menghasilkan produk berupa Opini Ombudsman yang merupakan pernyataan formal atau pernyataan otoritatif Ombudsman kepada penyelenggara atas hasil penilaiannya terhadap setiap unit penyelenggara pelayanan publik.

Penilaian maladministrasi untuk mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi, baik dari peningkatan kompetensi pelaksana, sistem perencanaan yang berprinsip pada transparansi dan akuntabel, pengelolaan pengaduan yang baik, hingga kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI yang terdiri dari tindakan korektif dari Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), saran perbaikan dari Laporan Hasil Analisis (LHA), dan saran penyempurnaan.

Penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik berfokus pada empat dimensi penilaian dan unsur kepercayaan masyarakat yang masing-masing memiliki bobot penilaian 70 persen dan 30 persen dengan total 100 persen. Empat dimensi penilaian meliputi dimensi input, proses, output, dan dimensi pengaduan. Terdapat pengklasifikasian hasil penilaian berdasarkan kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI. Kualitas pelayanan dikategorisasi menjadi: sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skoring kualitas pelayanan juga dibagi atas lima tingkatan yaitu terendah 0,00-31,99; rendah 32,00-53,99; sedang 54,00-77,99; tinggi 78,00-87,99; dan tertinggi 88,00-100,00. Sedangkan tingkat kepatuhan dibagi atas klasifikasi: kepatuhan rendah, sedang, dan tinggi.

Refleksi dan Evaluasi

Keberhasilan Pemerintah Provinsi Gorontalo meraih predikat Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi berkat kontribusi ketiga OPD yang dijadikan sampel penilaian. Ketiga OPD masih perlu melakukan akselerasi dalam rangka meraih predikat yang lebih tinggi pada tahun 2026 pada predikat Kualitas Tinggi hingga Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi yang menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi atas pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman RI.

Evaluasi pada unit pelayanan publik RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, pada penilaian keempat dimensi, variabel dengan nilai terendah yang dinilai adalah variabel pengetahuan pada dimensi input. Ini menandakan belum meratanya pengetahuan pada petugas pelaksana pelayanan dan pejabat pelayanan khususnya terkait pengawasan eksternal pelayanan publik. Pada variabel perencanaan, indikator yang perlu ditingkatkan adalah terkait hasil penilaian Ombudsman yang dimasukkan pada indikator kinerja.

Pada dimensi proses, khususnya variabel standar pelayanan dan persepsi maladministrasi tergolong cukup baik. Hal ini menunjukkan nilai yang berhasil diraih cukup tinggi mencapai 18,62. Pada dimensi pengaduan, indikator dengan nilai yang kurang antara lain terkait keterpaduan dan integrasi antara sarana pengaduan yang dimiliki dengan SP4N-LAPOR yang ternilai belum maksimal. Pada unsur penilaian kepercayaan masyarakat, indikator yang perlu ditingkatkan adalah terkait integritas. Dimensi input mengukur pengetahuan pelaksana pelayanan, mendapatkan gambaran terkait proses perencanaan, melihat ketersediaan jaminan pelayanan, serta mekanisme pengawasan internal. Pada dimensi proses, mengukur gap persepsi penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan serta menilai pelayanan yang bebas maladministrasi. Sedangkan dimensi output, mengukur kepercayaan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari unit kerja pelayanan publik serta ditambahkan hasil penilaian eksternal, seperti Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pemda dan capaian PN dan IKM untuk Kementerian/Lembaga. Dimensi terakhir adalah dimensi pengaduan, mengukur komitmen dan keterbukaan penyelenggara atas pengelolaan pengaduan.

Evaluasi pada unit pelayanan publik Dinas Sosial pada penilaian dimensi, variabel dengan nilai terendah yang dinilai adalah variabel pengetahuan pada dimensi input. Ini menandakan juga belum meratanya pengetahuan pada petugas pelayanan dan pejabat pelayanan khususnya terkait pengawasan eksternal pelayanan publik dan pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi. Pada variabel perencanaan, indikator yang perlu ditingkatkan adalah terkait hasil penilaian Ombudsman yang dimasukkan pada indikator kinerja.

Pada dimensi proses, khususnya variabel standar pelayanan dan persepsi maladministrasi tergolong cukup baik. Hal ini menunjukkan nilai yang berhasil diperoleh mencapai 19,30. Pada dimensi pengaduan, indikator dengan nilai yang kurang antara lain terkait keterpaduan dan integrasi antara sarana pengaduan yang dimiliki dengan SP4N-LAPOR, kesesuaian evaluasi dengan perbaikan pelayanan, serta frekuensi pembinaan bagi pengelola pengaduan yang ternilai belum maksimal. Pada unsur penilaian kepercayaan masyarakat secara keseluruhan masih kurang, indikator yang perlu ditingkatkan adalah terkait integritas, keadilan, dan responsivitas agar persepsi masyarakat yang pernah dilayani semakin baik.

Evaluasi pada unit pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada penilaian dimensi, variabel dengan nilai terendah yang dinilai adalah variabel pengetahuan pada dimensi input. Ini menandakan lagi-lagi belum meratanya pengetahuan pada petugas pelayanan dan pejabat pelayanan khususnya terkait pengawasan eksternal pelayanan publik, bentuk-bentuk maladministrasi, serta kewajiban dalam pengelolaan pengaduan. Pada variabel perencanaan, pemenuhan dokumen masih perlu dimaksimalkan. Selain itu, dokumen terkait pelaksanaan pengawasan internal juga perlu dimaksimalkan peran dari Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).

Pada dimensi proses, khususnya variabel standar pelayanan dan persepsi maladministrasi tergolong cukup baik mencapai poin 19,50. Pada dimensi pengaduan, perlu dimaksimalkan pemenuhan dokumen serta pemahaman terkait kewajiban yang harus dilakukan pada pengelolaan pengaduan seperti SK Pengaduan. Pada unsur penilaian kepercayaan masyarakat, indikator yang perlu ditingkatkan adalah terkait integritas.

Sebagai refleksi dari hasil penilaian tahun 2025, faktor kepercayaan masyarakat memiliki proporsi 30 persen dari penilaian

dibanding keempat dimensi penilaian sebesar 70 persen. Rata-rata yang perlu ditingkatkan pada setiap unit kerja agar mendapatkan kepercayaan masyarakat adalah faktor integritas. Mengutip kata Stephen R. Covey, integritas membuktikan tindakannya sesuai dengan ucapannya, sedangkan kejujuran berarti menyampaikan kebenaran, ucapannya sesuai dengan kenyataan.

Oleh: Muslimin B Putra (Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo)