

KEPALA OMBUDSMAN GORONTALO PAPARKAN PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Minggu, 01 Februari 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Kepala Ombudsman Gorontalo Muslimin B. Putra bertindak sebagai pembicara di Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Kantor Bahasa Gorontalo.

Kegiatan tersebut berlangsung di Aula Dulohupa Kantor Bahasa Gorontalo pada Jumat 30 Januari 2026. Forum konsultasi publik melibatkan unsur tenaga pendidik (guru dan dosen), media, dan LSM yang ada di Gorontalo.

Dalam pemaparannya, Kepala Ombudsman Gorontalo mengatakan Standar pelayanan public itu penting. Standar pelayanan publik adalah janji negara kepada warga negara.

Standar pelayanan merupakan komitmen tertulis tentang apa yang berhak diterima Masyarakat, bagaimana layanan diberikan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan berapa biaya yang dikenakan.

"tanpa standar pelayanan, hubungan negara dengan warga negara menjadi tidak setara karena masyarakat tidak memiliki pegangan untuk menuntut haknya." ucapnya.

Lanjut Muslimin, Alasan kedua adalah membatasi diskresi dan subyektifitas petugas. Standar pelayanan berfungsi sebagai 'pagar sistem' bagi aparatur

Dalam hal ini membatasi tafsir pribadi, mencegah perlakuan berbeda pada kasus yang sama. Melindungi petugas dari tuduhan sewenang-wenang.

"dengan standar yang jelas, petugas dapat bekerja sesuai aturan dan masyarakat dilayani berdasarkan sistem, bukan siapa orangnya," tutur Muslimin B Putra.

Muslimin menambahkan alasan ketiga Adalah alat pencegahan maladministrasi sejak awal. Sebagian besar

maladministrasi berawal dari prosedur tidak jelas.

Standar tidak dipublikasikan, atau standar ada tetapi tidak dijalankan. Ruang terjadinya maladministrasi akan tertutup jika standar pelayanan jelas, diketahui publik, dan konsisten diterapkan.

"Hal tersebut memperkecil konflik antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik." kata Muslimin.

Menurut alumni Fisip Unhas ini "Bila mengacu pada ketentuan Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009. Ada empat belas item standar pelayanan yang seharusnya dipenuhi setiap penyelenggara pelayanan publik.

14 item tersebut diantaranya, dasar hukum, persyaratan, system/mechanisme/prosedur, biaya/tarif. Kemudian produk pelayanan, sarana/prasarana/fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal.

"Wajah pelayanan publik yang diharapkan masyarakat adalah mudah diakses, mudah dipahami, kejelasan waktu dan biaya, tersedia kompensasi layanan serta responsif dan solutif, adil dan tidak diskriminatif, serta profesional dan beretika dalam memberikan pelayanan" tutur Muslimin.