

KETIKA PELAYANAN PUBLIK DINILAI DARI HULUNYA

Jum'at, 31 Juli 2026 - kepbabel

PELAYANAN publik sering kali dinilai dari apa yang tampak di hadapan masyarakat. Cepat atau lambat proses pelayanan, keramahan petugas, kemudahan memperoleh informasi, hingga kenyamanan ruang pelayanan menjadi ukuran yang paling mudah dikenali.

Tidak sedikit pula penyelenggara pelayanan publik yang memaknai penilaian sebagai proses untuk memastikan seluruh dokumen tersedia, seluruh persyaratan administratif telah dipenuhi, dan kualitas layanan telah tercapai.

Cara pandang tersebut tidak sepenuhnya keliru. Namun, jika hanya berhenti pada aspek yang tampak di permukaan, kita sesungguhnya baru melihat bagian hilir dari sebuah pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tidak lahir secara tiba-tiba di ruang pelayanan. Ia merupakan hasil dari berbagai proses yang telah dibangun jauh sebelumnya, mulai dari bagaimana kebijakan dirumuskan, perencanaan disusun, anggaran dialokasikan, sumber daya manusia dipersiapkan, hingga bagaimana pimpinan memastikan seluruh sistem berjalan melalui pengawasan, monitoring, dan evaluasi secara berkelanjutan.

Dalam perspektif tersebut, pelayanan publik tidak lagi dipahami sebagai aktivitas yang dimulai di meja layanan. Pelayanan publik merupakan hasil akhir dari kualitas tata kelola pemerintahan yang dibangun melalui kebijakan yang tepat, perencanaan yang matang, penganggaran yang memadai, serta komitmen penyelenggara dalam memastikan seluruh sistem bekerja secara efektif.

Di sinilah letak perubahan paradigma yang dibawa dalam Penilaian Opini Ombudsman RI Tahun 2026. Penilaian tidak lagi semata-mata melihat pelayanan dari apa yang terlihat oleh masyarakat, tetapi juga menelusuri bagaimana pelayanan publik dibangun sejak dari hulunya.

Pelayanan publik dipandang sebagai sebuah ekosistem yang saling terhubung, di mana kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh petugas di garis depan, tetapi juga oleh arah kebijakan, tata kelola organisasi, komitmen pimpinan, serta dukungan sumber daya yang memadai.

Paradigma tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dibangun melalui pembenahan yang bersifat sesaat atau hanya menjelang pelaksanaan penilaian. Sebaliknya, pelayanan publik harus menjadi bagian dari sistem pemerintahan yang direncanakan, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi secara berkelanjutan.

Ketika pelayanan publik telah menjadi prioritas dalam dokumen perencanaan dan penganggaran, maka penguatan kompetensi aparatur, penyediaan sarana dan prasarana, transformasi digital, hingga pengelolaan pengaduan masyarakat akan tumbuh sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Transformasi tersebut juga tercermin dalam perubahan pendekatan penilaian Ombudsman RI. Jika sebelumnya penilaian

lebih berfokus pada tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik, maka melalui Peraturan Ombudsman Nomor 61/2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka pendekatan tersebut berkembang menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan keluaran berupa Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pernyataan formal Ombudsman kepada penyelenggara atas hasil penilaian. Opini tersebut terdiri atas lima kategori, yaitu kualitas tertinggi, kualitas tinggi, kualitas sedang, kualitas rendah, dan kualitas terendah.

Perubahan tersebut bukan sekadar pergantian nomenklatur. Penilaian kini dilakukan secara lebih komprehensif melalui pengukuran empat dimensi utama penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu dimensi input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan.

Pengukuran tersebut dipadukan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara serta komitmen dalam menindaklanjuti tindakan korektif atas hasil pengawasan Ombudsman.

Dengan pendekatan tersebut, yang dinilai bukan hanya bagaimana pelayanan diterima oleh masyarakat, tetapi juga bagaimana pelayanan itu dirancang, didukung oleh kebijakan dan penganggaran, serta dibangun melalui komitmen penyelenggara sejak tahap perencanaan. Standar pelayanan tidak lagi dipandang sebagai dokumen administratif semata, melainkan sebagai pedoman yang benar-benar diimplementasikan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Dalam berbagai proses pendampingan, tidak sedikit penyelenggara pelayanan publik yang menyampaikan bahwa penilaian Ombudsman terasa merepotkan karena harus menyiapkan berbagai dokumen, membuka kembali arsip, hingga melengkapi eviden yang selama ini belum terdokumentasi dengan baik.

Di balik keluhan tersebut, sesungguhnya terdapat satu pelajaran penting. Sebagian besar praktik pelayanan itu sebenarnya telah dilakukan dalam keseharian. Masyarakat telah dilayani, pengaduan telah ditindaklanjuti, bahkan berbagai inovasi telah dijalankan. Namun, yang sering kali belum dibangun adalah budaya administrasi sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik.

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa administrasi bukanlah pekerjaan tambahan yang muncul karena adanya penilaian. Administrasi merupakan jejak akuntabilitas dari setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Ketika sebuah standar pelayanan telah diterapkan, maka keberadaannya harus dapat dibuktikan melalui dokumen yang sah. Ketika pengaduan masyarakat telah diselesaikan, maka proses penyelesaiannya pun harus tercatat secara sistematis. Tanpa dokumentasi yang baik, pelayanan yang telah dilaksanakan akan sulit diukur, dievaluasi, bahkan dipertanggungjawabkan.

Hal serupa tampak dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Banyak penyelenggara bergerak cepat menindaklanjuti laporan masyarakat. Namun, ketika diminta menunjukkan bagaimana proses penyelesaian tersebut dilakukan serta apa bukti tindak lanjutnya, tidak sedikit yang mengalami kesulitan. Padahal, Peraturan Presiden Nomor 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah mengatur tahapan pengelolaan pengaduan secara jelas, mulai dari penerimaan, penelaahan, tindak lanjut, hingga penyelesaian.

Dokumentasi pada setiap tahapan tersebut bukan sekadar memenuhi kebutuhan penilaian, tetapi menjadi instrumen untuk mengukur efektivitas penyelesaian pengaduan sekaligus memastikan setiap laporan masyarakat ditangani secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Pendekatan tersebut memberikan pesan penting bahwa kualitas pelayanan publik sesungguhnya dibangun jauh sebelum masyarakat datang mengajukan permohonan layanan. Loker pelayanan hanyalah wajah yang tampak dari sebuah sistem yang bekerja di belakangnya. Ketika perencanaan tidak berpihak pada pelayanan publik, anggaran belum memberikan dukungan yang memadai, kompetensi aparatur tidak terus dikembangkan, atau pengelolaan pengaduan belum berjalan dengan baik, maka berbagai bentuk malaadministrasi akan lebih mudah terjadi. Sebaliknya, ketika sistem dibangun dengan kuat, ruang terjadinya malaadministrasi akan semakin sempit.

Momentum dimulainya Penilaian Opini Ombudsman RI Tahun 2026 hendaknya dipahami bukan sekadar sebagai dimulainya proses evaluasi tahunan, tetapi sebagai ajakan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk membangun kualitas pelayanan sejak dari hulunya. Penilaian ini bukan ditujukan untuk mencari kekurangan semata, tetapi juga menjadi instrumen pembelajaran, refleksi, dan perbaikan berkelanjutan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik.

Iniilah mengapa Penilaian Opini Ombudsman RI seharusnya dipandang sebagai instrumen penguatan tata kelola, bukan sekadar mekanisme untuk memperoleh nilai ataupun predikat tertentu. Nilai yang baik tentu menjadi capaian yang membanggakan, tetapi nilai bukanlah tujuan akhir. Tujuan yang sesungguhnya adalah memastikan bahwa setiap kebijakan, setiap perencanaan, setiap anggaran, dan setiap proses penyelenggaraan pelayanan benar-benar diarahkan untuk memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas.

Administrasi bukanlah pelengkap pelayanan publik. Administrasi adalah bukti bahwa pelayanan publik benar-benar telah diselenggarakan secara akuntabel. Ketika setiap proses terdokumentasi dengan baik, setiap pengaduan tercatat dan ditindaklanjuti secara sistematis, serta setiap standar pelayanan benar-benar diimplementasikan, maka yang dibangun bukan hanya kepatuhan terhadap penilaian, tetapi juga budaya pelayanan publik yang profesional dan dapat dipercaya.

Pada akhirnya, pelayanan publik yang baik bukanlah pelayanan yang hanya siap ketika dinilai. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dibangun melalui komitmen, tata kelola, dan budaya organisasi yang terus bertumbuh setiap hari. Ketika pelayanan publik dinilai dari hulunya, sesungguhnya yang sedang dibangun bukan hanya kualitas pelayanan pada hari ini, namun juga fondasi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah pada masa yang akan datang. (*)