

KETUA OMBUDSMAN RI : PELAYANANAN PUBLIK PEMPROV KEPRI MASUK ZONA HIJAU

Selasa, 16 September 2025 - kepri

Tanjungpinang (ANTARA) - Ketua Ombudsman Republik Indonesia (RI) Mokhammad Najih menyatakan kualitas pelayanan publik di lingkup Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau (Pemprov Kepri) tahun 2024 masuk kategori nilai tertinggi atau zona hijau.

"Secara umum, pelayanan publik Pemerintahan Kabupaten/Kota se-Kepri juga masuk golongan zona hijau, nilainya di atas rata-rata nasional," kata Najih dalam kunjungannya ke Kota Tanjungpinang, Kepri, Senin.

Ia menjelaskan pelayanan publik zona hijau adalah predikat kualitas tinggi yang diberikan kepada lembaga atau instansi pemerintah yang telah berhasil memenuhi standar pelayanan publik, ditunjukkan melalui penilaian kepatuhan terhadap aturan, tidak adanya maladministrasi, serta efektivitas dalam mengelola input, proses, pengaduan, dan *output* pelayanan.

Najih menyebut predikat itu menunjukkan keinginan dan keseriusan pemerintah daerah di Kepri untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap semua elemen masyarakat.

Ia menekankan pentingnya tata kelola pelayanan publik bagi penyelenggara negara dan pemerintahan, sehingga masyarakat betul-betul merasakan dampak positif dari kehadiran pemerintah.

"Sejauh ini, pengaduan layanan publik di Kepri yang masuk ke Ombudsman, dapat diselesaikan dengan baik bersama seluruh penyelenggara layanan terkait," ujarnya.

Najih melanjutkan jenis pengaduan yang paling banyak diterima Ombudsman di Kepri didominasi masalah agraria atau pertanahan, seperti layanan pengurusan sertifikat tanah, lalu pemenuhan hak dan proses penyelesaian tumpang tindih pengukuran tanah, serta isu sengketa lahan.

Ia menyatakan masalah pertanahan sering diadukan masyarakat, karena tanah merupakan aset penting bagi masyarakat.

Sementara penyelenggara layanan dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional (BPN), kata dia, tugasnya secara administratif menetapkan siapa yang paling memenuhi syarat atas kepemilikan tanah, maka itulah yang diakui.

"Ombudsman ikut membantu BPN mengatasi masalah warkah tanah, karena kadang kala muncul isu mafia tanah yang dapat menghambat proses penyelesaiannya," ujar Najih.

Dia menambahkan Ombudsman terus mengawasi pelayanan pemerintah daerah dengan cara menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait maladministrasi, lalu menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan pemda.

Melalui pengawasan itu pula, Ombudsman mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat untuk mencegah dan memberantas maladministrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

"Penyelenggara layanan berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur bagi masyarakat," demikian Kepala Ombudsman RI.