

MALADMINISTRASI TAK LAGI TERSEMBUNYI: 11PEMERINTAH DAERAH DI NTT HADAPI UJIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK 2025

Senin, 02 Maret 2026 - ntt

Penyampaian ini merupakan penegasan terhadap kualitas pelayanan publik yang kini diuji lebih dalam dan lebih terbuka. Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 menghadirkan pendekatan yang berbeda. Fokusnya tidak lagi berhenti pada kelengkapan standar atau tertib administrasi, melainkan pada bagaimana pelayanan itu benar-benar dijalankan dan mendapat kepercayaan masyarakat. Apakah prosedur diterapkan secara konsisten. Apakah masyarakat memperoleh kepastian waktu dan biaya. Apakah pengaduan ditangani dengan serius. Dan yang paling penting, apakah terdapat risiko atau praktik maladministrasi yang dapat merugikan warga.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Alberth Roy Kota, S.Si., M.Si., dalam dialog bersama RRI Pro 1 Kupang pada Kamis (26/2), menegaskan bahwa ukuran utama dalam penilaian ini adalah pengalaman masyarakat. Ia menyampaikan bahwa pelayanan publik yang baik tidak cukup dibuktikan lewat dokumen atau papan informasi di dinding kantor, tetapi dari kepastian yang dirasakan warga ketika mengurus haknya. Ketika pelayanan berjalan lambat, tidak transparan, atau tidak konsisten, di situlah potensi maladministrasi muncul.

Lebih lanjut, Alberth menjelaskan bahwa Hasil Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 yang menghasilkan Opini Ombudsman diklasifikasikan dalam spektrum kualitas pelayanan, mulai dari tertinggi hingga terendah, serta tingkat maladministrasi yang mencakup tanpa maladministrasi, dengan potensi maladministrasi, dan dengan maladministrasi. Klasifikasi ini bukan sekadar label untuk menyanjung atau mempermalukan, melainkan cermin yang menunjukkan posisi tata kelola masing-masing daerah. Pemerintah daerah yang masih berada dalam spektrum risiko dituntut membaca hasil ini sebagai sinyal perbaikan yang tidak bisa ditunda yang membuat penilaian tahun ini berbeda adalah keterkaitannya dengan perencanaan dan penganggaran pelayanan publik. Rencana kerja tahunan, dukungan anggaran, penyediaan sarana-prasarana, hingga keterbukaan informasi melalui website dan loket pelayanan ikut dianalisis. Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan belum mencerminkan perencanaan yang baik, maka persoalannya bukan sekadar teknis, tetapi menyentuh cara pemerintah mengelola prioritasnya, terangnya. Pemerintah daerah yang menjadi lokus penilaian kini memiliki peta yang jelas tentang posisi dan tantangan masing-masing dengan adanya saran penyempurnaan Ombudsman. Di tengah tuntutan publik yang semakin kritis, kualitas pelayanan publik akan menjadi indikator yang sulit diabaikan dalam menilai kepemimpinan daerah. Pelayanan yang responsif dan berintegritas memperkuat kepercayaan masyarakat; sebaliknya, maladministrasi sekecil apa pun dapat dengan cepat menggerus legitimasi pemerintahan.

Dalam dialog yang sama, Pengamat Politik dan Kebijakan Publik FISIP Undana, Yohanes Jimmy Nami, S.I.P., M.Si., menilai bahwa Hasil Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 harus dipandang sebagai peluang pembenahan sistem. Menurutnya, standar pelayanan memiliki fungsi vital karena menentukan cara kerja pemerintahan dan kualitas kebijakan yang dihasilkan. Ia menekankan bahwa data dan analisis dari penilaian ini semestinya diintegrasikan secara serius dalam perencanaan dan penganggaran agar reformasi birokrasi di daerah tidak berhenti pada slogan. Lebih lanjut, penyampaian hasil ini sekaligus menjadi pengingat bahwa pelayanan publik adalah wajah paling nyata dari negara. Di ruang-ruang pelayanan itulah warga menilai apakah pemerintah hadir atau tidak. Penilaian Maladministrasi Tahun 2025 membuka fakta bahwa perbaikan memang terjadi, tetapi ruang pembenahan masih tersedia. Tidak ada daerah yang boleh merasa selesai, pungkasnya. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menegaskan komitmennya untuk terus mengawal sebelas pemerintah daerah melalui pengawasan yang objektif dan konstruktif. Hasil penilaian ini diharapkan tidak berhenti sebagai arsip, tetapi menjadi pijakan perubahan yang nyata. Pada akhirnya, yang dipertaruhkan bukan sekadar angka atau klasifikasi, melainkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahannya sendiri.***