

# OMBUDSMAN GORONTALO SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK DESA

Senin, 29 September 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan sosialisasi Ombudsman kepada segenap Kepala Desa dan Kepala Sekolah di Kantor Kecamatan Mananggu, Kabupaten Boalemo, serta membuka gerai pengaduan bagi masyarakat, Kamis (25/9/25). Acara yang dikemas dengan nama *Ombudsman on the Spot* (OTS) ini bekerja sama dengan Pemerintah Kecamatan Mananggu.

Dalam pemaparannya, Kepala Ombudsman Gorontalo menyampaikan bahwa kedudukan Ombudsman berada di antara Pelapor (masyarakat) dan Terlapor (pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik). Kedudukan tersebut mengharuskan Ombudsman bersikap imparisial, tidak memihak kepada masyarakat maupun kepada pemerintah.

"Karena itu, para Kepala Desa maupun Kepala Sekolah, apabila dilaporkan kepada Ombudsman, senantiasa diharapkan kooperatif dalam memberikan klarifikasi atas laporan masyarakat agar Ombudsman dapat mendengar informasi dari kedua belah pihak," kata Kepala Ombudsman, Muslimin B. Putra.

Menurut alumni FISIP Unhas tersebut, kedudukan Kepala Desa saat ini sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik. Apalagi, saat ini desa telah diatur dalam Undang-Undang (UU No. 3 Tahun 2024 tentang Perubahan atas UU No. 6 Tahun 2014), sehingga kini terdapat tiga struktur pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik, yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, dan kota), serta pemerintah desa.

"Kantor-kantor desa yang dipimpin oleh Kepala Desa agar membenahi manajemen pelayanan publik dengan cara menerapkan standar pelayanan publik pada setiap produk pelayanannya," ujarnya.

Selanjutnya, Muslimin menjelaskan bahwa produk pelayanan di kantor desa, sebagai salah satu entitas penyelenggara pelayanan publik, perlu diselaraskan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Contoh produk pelayanan di desa, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kelahiran/Kematian, dan surat keterangan untuk administrasi kependudukan lainnya, harus memiliki standar layanan seperti standar waktu dan biaya, mekanisme/prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan standar lainnya.

Pembenahan pelayanan publik di desa diyakini akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Saat ini, IPM Kabupaten Boalemo berada pada angka 68,78, masih berada di bawah Kabupaten Pohuwato (69,30), Kabupaten Gorontalo (70,37), Kabupaten Bone Bolango (71,97), dan Kota Gorontalo (78,60), serta berada di atas Kabupaten Gorontalo Utara (68,00). Posisi ini menunjukkan perlunya kontribusi Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa agar mampu meningkatkan taraf hidup mereka dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan rekomendasi maupun surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat desa," pungkas Muslimin.