

OMBUDSMAN RI MULAI UKUR OPINI PELAYANAN PUBLIK 2026 DI KALTENG, INI 3 INDIKATOR UTAMANYA

Kamis, 06 Agustus 2026 - Kalteng

LANGKAHKALTENG.ID, PALANGKA RAYA - Ombudsman Republik Indonesia menggelar Entry Meeting penilaian Opini Ombudsman RI Tahun 2026 bersama jajaran Pemerintah Daerah (Pemda) dan Kementerian/Lembaga se-Kalimantan Tengah.

Kegiatan sosialisasi yang berlangsung di Aula Jayang Tingang (AJT) Lt. I Kantor Gubernur Kalimantan Tengah, Kota Palangka Raya pada Kamis (6/8/2026) ini menandai dimulainya rangkaian pengawasan dan penilaian pelayanan publik di wilayah Kalteng.

Anggota Ombudsman RI, Syafrida Rachmawati Rasahan, menjelaskan bahwa penilaian Opini Ombudsman ini merupakan agenda rutin untuk memastikan seluruh institusi pemerintah daerah maupun instansi vertikal kementerian/lembaga dapat menyediakan pelayanan publik yang memadai dan berkualitas bagi masyarakat.

"Kegiatan ini wujud kita memastikan pemerintah daerah dan kementerian/lembaga menyediakan layanan publik yang tetap baik kepada masyarakat," ujar Syafrida usai kegiatan entry meeting.

Syafrida membeberkan, terdapat tiga indikator utama yang menjadi tolok ukur penilaian Ombudsman pada tahun ini:

- * Indikator Kepatuhan: Tingkat pemenuhan dan kepatuhan Pemda serta Kementerian/Lembaga terhadap produk-produk Ombudsman, seperti tindakan korektif, saran perbaikan, hingga rekomendasi.
- * Tingkat Kepuasan Masyarakat: Sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap kualitas layanan publik yang diterima.
- * Tata Kelola Administrasi: Penilaian terhadap proses serta tata kelola administrasi yang dijalankan oleh instansi terkait dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Proses pengambilan data dan penilaian ini dijadwalkan berlangsung dari Agustus hingga November 2026. Sementara itu, hasilnya akan diumumkan dan diserahkan secara resmi pada Desember 2026 mendatang.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Tengah, Biroum Bernardianto, menyampaikan apresiasinya terhadap sikap kooperatif Pemda dan instansi vertikal di Kalteng dalam menyelesaikan laporan atau aduan masyarakat. Menurutnya, nilai rapor pelayanan publik di tingkat kota maupun provinsi sejauh ini terbilang memuaskan tanpa adanya backlog (penumpukan laporan yang tertunda).

"Modal kooperatif dengan tidak adanya backlog itu menunjukkan itikad baik untuk menyelesaikan aduan masyarakat. Hasil penilaian opini ini diharapkan menjadi stimulus untuk terus membenahi pelayanan," kata Biroum.

Terkait dengan penanganan aduan maladministrasi, Ombudsman Kalteng menargetkan penanganan 172 laporan pada tahun ini, di mana capaian penyelesaiannya saat ini sudah menyentuh angka sekitar 68 persen (sekitar 129 laporan).

Biroum mengungkapkan, dari seluruh aduan yang masuk, sektor kelistrikan menjadi masalah yang paling banyak dikeluhkan masyarakat Kalteng saat ini akibat tingginya frekuensi pemadaman listrik bergilir. Selain kelistrikan, isu pertanahan juga masih mendominasi dan bertahan di posisi 4 hingga 5 besar aduan tertinggi.

Ia juga mengklarifikasi terkait aduan yang melibatkan perusahaan swasta. Sesuai kewenangannya, Ombudsman hanya mengawasi penyelenggara negara dan pemerintah. Namun, jika aduan masyarakat terkait fasilitasi yang kurang direspon oleh Pemda, maka Pemda setempat yang akan menjadi pihak diperiksa.

Kendati kinerja penanganan aduan berjalan relatif lancar, Biroum menyoroti masih rendahnya literasi dan kesadaran masyarakat Kalteng mengenai peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik. Faktor geografis yang luas dan sebaran penduduk yang relatif renggang menjadi salah satu tantangan utama.

Ia mengimbau masyarakat untuk tidak ragu melaporkan segala bentuk indikasi maladministrasi yang ditemui dalam pelayanan publik.

"Negara ini sudah menyiapkan pengacaranya rakyat, walinya rakyat itu ada di Ombudsman. Jadi jangan segan-segan, kalau mendapatkan indikasi maladministrasi laporkan saja. Minimal konsultasi dengan kami, semuanya terbuka dan gratis," pungkas Biroum. (Ctr)