

OMBUDSMAN RI SIAPKAN PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK DI KALTARA, FOKUS TELUSURI AKAR MALADMINISTRASI

Selasa, 21 Juli 2026 - kaltara

Ombudsman Republik Indonesia mulai menyiapkan pelaksanaan penilaian pelayanan publik di Kalimantan Utara (Kaltara). Dalam pelaksanaannya, Ombudsman akan terlebih dahulu memastikan kesiapan instansi yang menjadi objek penilaian.

Dalam kegiatan Entry Meeting Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 Provinsi Kaltara, Jumat (17/7/2026), Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, menjelaskan, Ombudsman sebagai lembaga negara memiliki kewenangan mengawasi pelayanan publik melalui dua fungsi utama, yakni pemeriksaan atas laporan masyarakat dan upaya pencegahan maladministrasi. Menurutnya, dalam aspek pencegahan, Ombudsman tidak lagi berfokus pada kasus per kasus, melainkan menelusuri akar persoalan yang menyebabkan terjadinya maladministrasi.

"Pada dasarnya maladministrasi disebabkan oleh dua hal besar. Pertama, sistemnya yang buruk, baik regulasi, birokrasi, maupun standar pelayanan. Kedua, sistemnya sebenarnya sudah baik, tetapi terjadi penyimpangan pada perilaku atau tindakan individu," jelasnya.

Dalam penilaian tersebut, Ombudsman akan mengkaji berbagai aspek mulai dari tata kelola birokrasi, sistem pelayanan, hingga pengaduan masyarakat. Penilaian dilakukan melalui empat dimensi, yakni input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan. Selain itu, masyarakat juga diberikan ruang untuk menyampaikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik melalui indikator kepercayaan publik.

"Kepercayaan publik ini menjadi saluran bagi masyarakat untuk menilai pelayanan publik suatu instansi. Yang dinilai ada tiga, yakni integritas, kapasitas, dan tata kelola," ungkapnya.

Integritas berkaitan dengan ada atau tidaknya praktik penyimpangan dalam pelayanan. Sementara kapasitas menyangkut kompetensi aparatur dalam melayani masyarakat, sedangkan tata kelola mencakup transparansi, akuntabilitas, dan kualitas penyelenggaraan layanan. Ia menuturkan skema penilaian tersebut merupakan pengembangan dari program percontohan yang telah dilaksanakan pada 2025 lalu di Kota Tarakan dan Kabupaten Tana Tidung.

"Hasilnya sudah ada, tetapi karena semangatnya untuk perbaikan ke depan, saya tidak menyampaikan detailnya," ujarnya.

Pada tahap uji coba tersebut, Ombudsman menilai empat organisasi perangkat daerah (OPD), yakni Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Selain OPD, penilaian juga mencakup instansi vertikal seperti Kepolisian Resor (Polres), Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, serta lembaga pemasyarakatan (lapas). Namun, penilaian terhadap instansi vertikal disesuaikan dengan kondisi daerah masing-masing. Robert mengungkapkan terdapat sejumlah perubahan indikator dibandingkan tahun sebelumnya. Salah satu indikator baru yang ditambahkan adalah aspek kepercayaan publik.

"Baru tahun ini kami memasukkan indikator integritas, kapasitas, dan tata kelola. Ini menunjukkan Ombudsman fleksibel melihat dinamika publik dan harapan masyarakat," tuturnya.

Secara nasional, Ombudsman menerima hampir 25 ribu laporan masyarakat setiap tahun. Substansi laporan terbanyak masih didominasi persoalan pertanahan dan kepolisian, disusul sektor pendidikan, kesehatan, dan kepegawaian.

Sementara berdasarkan instansi terlapor, pemerintah daerah masih menjadi pihak yang paling banyak dilaporkan, diikuti Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) serta kepolisian.

"Harapannya ada komitmen yang kuat dan dukungan anggaran agar persoalan-persoalan pertanahan ini bisa teratasi," pungkasnya.