

OMBUDSMAN SOROTI TIGA MALADMINISTRASI DOMINAN DI GORONTALO

Senin, 20 Juli 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, GORONTALO - Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo mengungkap tiga bentuk maladministrasi yang masih dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo. Temuan tersebut disampaikan Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin, saat menjadi narasumber pada Workshop Pelayanan Prima dan Keramahan Petugas Kesehatan yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kota Gorontalo.

Muslimin menjelaskan, berdasarkan data Ombudsman, laporan maladministrasi yang paling banyak diterima adalah penyimpangan prosedur sebesar 31 persen. Disusul tidak memberikan pelayanan sebesar 25 persen dan penundaan berlarut mencapai 17 persen. Menurutnya, kondisi tersebut perlu menjadi perhatian seluruh penyelenggara pelayanan publik, termasuk fasilitas pelayanan kesehatan.

Ia menjelaskan, pelayanan kesehatan di puskesmas mencakup pelayanan jasa medis dan pelayanan administrasi yang wajib memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena itu, setiap petugas kesehatan perlu memahami kewajiban penyelenggara pelayanan sekaligus hak masyarakat sebagai pengguna layanan.

Muslimin juga mengingatkan pentingnya mencegah berbagai bentuk maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat, baik secara material maupun nonmaterial. Mengacu pada Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023, terdapat 12 jenis maladministrasi yang dapat terjadi dalam pelayanan publik, mulai dari penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, hingga tindakan diskriminatif.

Pada kesempatan tersebut, Ombudsman mengapresiasi langkah Dinas Kesehatan Kota Gorontalo yang menggelar workshop pelayanan prima bagi kepala puskesmas dan petugas kesehatan. Kegiatan itu diharapkan dapat memperkuat budaya pelayanan yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di seluruh puskesmas di Kota Gorontalo.