

PELAYANAN PUBLIK KARANGASEM RAIH OPINI KUALITAS TINGGI DARI OMBUDSMAN

Jum'at, 06 Maret 2026 - bali

BALIPORTALNEWS.COM, KARANGASEM - Upaya berkelanjutan Pemerintah Kabupaten Karangasem dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kembali membuahkan hasil. Kabupaten Karangasem meraih opini Kualitas Tinggi dalam penilaian maladministrasi pelayanan publik tahun 2025 yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Penghargaan tersebut disampaikan dalam kegiatan penyerahan opini penilaian pelayanan publik yang berlangsung di Wantilan Saba Prakerthi, Kamis (5/3/2026). Kegiatan tersebut dihadiri langsung oleh Bupati Karangasem, I Gusti Putu Parwata bersama Sekretaris Daerah Karangasem, I Ketut Sedana Merta.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Ni Nyoman Sri Widhiyanti menjelaskan, penilaian tahun ini menggunakan pendekatan baru yang tidak hanya menilai aspek administratif, tetapi juga menitikberatkan pada pemenuhan 14 komponen standar pelayanan publik serta kualitas tata kelola layanan.

"Harapan kami, hasil penilaian ini dapat menjadi pengingat bagi pemerintah daerah agar terus menjalankan rekomendasi perbaikan secara konsisten serta memperkuat kanal pengaduan masyarakat sebagai instrumen penting dalam mencegah potensi maladministrasi," ujarnya.

Bupati Karangasem I Gusti Putu Parwata menegaskan, capaian tersebut merupakan buah dari komitmen dan kerja keras pemerintah daerah dalam membenahi pelayanan publik.

Meski demikian, ia mengingatkan agar hasil penilaian tersebut tidak membuat jajaran pemerintah daerah berpuas diri. Menurutnya, penilaian dari Ombudsman harus dimaknai sebagai cermin untuk terus melakukan pembenahan, terutama dalam hal transparansi, kepastian waktu pelayanan, hingga penguatan budaya melayani di setiap unit kerja.

Sebagai tindak lanjut, Pemkab Karangasem telah menyiapkan sejumlah langkah strategis, di antaranya melakukan audit terhadap standar operasional prosedur (SOP) pelayanan untuk memangkas persyaratan yang tidak relevan, memperluas digitalisasi layanan guna mengurangi antrean, serta mempercepat penanganan pengaduan masyarakat dengan target respons maksimal 2x24 jam.

Selain itu, penguatan integritas aparatur juga menjadi perhatian melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi yang tegas. Aparatur yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik akan diberikan apresiasi, sementara pelanggaran terhadap standar pelayanan akan dikenakan sanksi.

"Ketika masyarakat datang ke kantor pemerintah, mereka bukan meminta bantuan, tetapi menuntut haknya sebagai warga. Karena itu pelayanan harus terus diperbaiki agar semakin cepat, transparan, dan manusiawi," tegasnya.

Dalam penilaian tahun 2025 tersebut, terdapat tiga Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menjadi fokus evaluasi, yakni RSUD Karangasem, Dinas Sosial PPPA PPKB, serta Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga. Hasil penilaian dari ketiga unit tersebut turut mengantarkan Kabupaten Karangasem meraih kategori Kualitas Tinggi dengan kualifikasi baik.(adv/bpn)