

TAMPARAN KERAS UNTUK PAPUA BARAT DAYA, OMBUDSMAN BONGKAR BURUKNYA LAYANAN PUBLIK

Kamis, 05 Maret 2026 - papbar

SORONG, PBD - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat melakukan kunjungan resmi ke Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya (PBD) dan menyerahkan hasil penilaian Opini Pelayanan Publik Tahun 2025 bertempat di Ruang Pertemuan Kantor Gubernur PBD, Kota Sorong, Rabu (4/3/2026).

Rombongan Ombudsman tersebut dipimpin Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat Amus Atkana dan diterima langsung Gubernur Papua Barat Daya Elisa Kambu didampingi pimpinan perangkat daerah di lingkup Pemprov PBD serta pihak terkait lainnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat Amus Atkana menjelaskan, berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sejak 2025, istilah 'penilaian kepatuhan' resmi berganti menjadi 'Opini Pelayanan Publik'.

Ia menyebut, penilaian dilakukan sejak Oktober hingga November 2025 terhadap instansi vertikal dan pemerintah daerah, termasuk di wilayah Papua Barat dan Papua Barat Daya. Hasil penilaian tersebut diumumkan secara nasional pada 26 Januari 2026 dan selanjutnya diserahkan kepada pemerintah daerah terkait.

Untuk instansi vertikal, Ombudsman melakukan penilaian terhadap Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Imigrasi, serta Badan Pertanahan Nasional. Sementara pada level pemerintah daerah, penilaian mencakup Pemerintah Provinsi Papua Barat, Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya, serta sejumlah kabupaten/kota terpilih karena faktor efisiensi, di antaranya Kabupaten Maybrat, Kabupaten Tambrau, dan Kota Sorong.

Secara khusus di Papua Barat Daya, penilaian difokuskan pada tiga organisasi perangkat daerah (OPD), yakni Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan Dinas Kesehatan.

Berdasarkan hasil evaluasi, Amus Atkana membeberkan bahwa Papua Barat Daya memperoleh kategori Kurang dalam Opini Pelayanan Publik. Penilaian Ombudsman terbagi dalam enam strata, yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang baik, kurang, dan sangat kurang.

"Intinya, pemerintah provinsi perlu membangun pelayanan publik yang jauh lebih baik. Tidak ada alasan apa pun, baik anggaran, jaringan, transportasi, maupun faktor geografis. Pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat," tegas Amus Atkana.

Dirinya menuturkan, penilaian tidak hanya berbasis pemeriksaan dokumen administratif, tetapi turut melibatkan wawancara langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Misalnya pada sektor kesehatan, Ombudsman mengambil sampel sekitar 15-16 warga untuk dimintai keterangan terkait pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), kecepatan layanan rumah sakit, hingga kemudahan akses.

Temuan lain menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan praktik di lapangan.

"Sebagai contoh, pada layanan administrasi kependudukan di salah satu kabupaten, tercantum standar waktu penerbitan KTP lima menit. Namun, warga mengaku proses bisa memakan waktu hingga satu minggu, bahkan disertai permintaan biaya tambahan, padahal layanan tersebut telah dibiayai negara," paparnya.

Pada kesempatan itu, Ombudsman RI turut menyatakan kesiapan untuk mendampingi Pemprov Papua Barat Daya dalam memperbaiki standar pelayanan publik, termasuk asistensi teknis penyusunan standar pelayanan dan sistem pengaduan masyarakat.

"Penilaian ini bukan untuk menjatuhkan, tetapi untuk mendorong perbaikan. Pemerintah hadir untuk melayani masyarakat," imbuhnya. (Jharu)