

OMBUDSMAN KALTIM GELAR SOSIALISASI PENILAIAN MALADMINISTRASI 2025, FOKUS PERSEPSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Selasa, 21 Oktober 2025 - kaltim

SIARAN PERS

Nomor: PERS/07/HM.02.07-21/X/2025

Selasa, 21 Oktober 2025

BALIKPAPAN - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur kembali menegaskan komitmennya untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Komitmen ini ditunjukkan melalui penyelenggaraan Sosialisasi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 yang dilaksanakan secara *hybrid* pada Selasa (21/10/2025) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kaltim.

Kegiatan ini merupakan bagian integral dari upaya Ombudsman RI dalam memperkuat komitmen penyelenggara layanan publik untuk mencegah praktik maladministrasi dan memastikan layanan yang adil, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sejumlah perwakilan pemerintah daerah yang menjadi lokus penilaian tahun ini turut hadir, meliputi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Pemerintah Kabupaten Kutai Timur, Pemerintah Kota Bontang, Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, dan Pemerintah Kabupaten Paser. Selain itu, hadir pula perwakilan dari instansi vertikal baru yang menjadi sasaran penilaian, yakni Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Imipas).

Anggota Ombudsman Republik Indonesia, Hery Susanto dalam sambutannya yang sekaligus membuka kegiatan, berharap penilaian ini dapat menghasilkan Opini Ombudsman yang mencerminkan tingkat kepatuhan serta kualitas pelayanan publik.

"Dengan adanya Opini Ombudsman, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, terutama di tingkat daerah sebagai garda terdepan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan terbaik bagi masyarakat," ujar Hery.

Meskipun tidak seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah menjadi lokus, Hery menegaskan bahwa hal tersebut tidak mengurangi esensi kegiatan ini dalam memetakan potensi maladministrasi dan memperoleh gambaran mutu penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur, Mulyadin, menegaskan pentingnya peran Ombudsman RI dalam mengawal pelayanan publik.

"Ombudsman RI diberikan amanat oleh undang-undang untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Salah satu bentuk pengawasannya adalah melalui penilaian tahunan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik," ujar Mulyadin.

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Kaltim, Hamsah Fansuri, menjelaskan bahwa terdapat beberapa penyesuaian dalam mekanisme penilaian tahun ini.

"Tahun ini penilaian dilakukan dengan sistem sampling, mencakup Pemerintah Provinsi Kaltim dan empat kabupaten/kota," jelas Hamsah. "Pengurangan jumlah sampling dilakukan sebagai bentuk efisiensi anggaran dari Kementerian Keuangan."

Selain efisiensi, Ombudsman Kaltim juga memperluas cakupan dengan menambahkan unit instansi vertikal baru, yaitu Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Imipas).

Yang menarik, Hamsah menambahkan bahwa terdapat pergeseran fokus penilaian pada tahun ini.

"Tahun ini, aspek sarana dan prasarana tidak lagi menjadi penentu utama. Penilaian kini lebih difokuskan pada persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan," ujarnya.

Perubahan fokus ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik kini semakin diukur berdasarkan pengalaman nyata dan pandangan langsung masyarakat, sehingga diharapkan dapat mendorong penyelenggara layanan untuk lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan publik.