

OMBUDSMAN RI: KEPASTIAN STANDAR PELAYANAN CEGAH MALADMINISTRASI

Kamis, 15 Oktober 2026 - Nurul Istiamuji

BEKASI - Kepastian standar pelayanan publik merupakan langkah utama mencegah maladministrasi. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memastikan adanya kejelasan persyaratan, prosedur, serta jangka waktu penyelesaian layanan. Hal tersebut disampaikan Wakil Ketua Ombudsman RI, Rahmadi Indra Tektana dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Badan Karantina Indonesia Tahun 2026 di Balai Uji Terap Teknik dan Metode Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Kabupaten Bekasi pada Kamis (15/10/2026).

Menjelaskan, Rahmadi mengatakan terdapat tiga aspek yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yakni kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat, proses pelayanan yang berjalan sesuai prosedur, serta standar waktu penyelesaian yang terukur.

Rahmadi menjelaskan bahwa penerapan standar pelayanan secara konsisten dapat mencegah munculnya keluhan masyarakat. Katanya, salah satu bentuk maladministrasi yang kerap ditemukan dalam pelayanan publik adalah penundaan berlarut, yakni ketika masyarakat tidak memperoleh layanan atau kepastian penyelesaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Dalam paparannya, Rahmadi menjelaskan bahwa maladministrasi dapat bermula dari buruknya pelayanan publik yang tidak segera mendapatkan penanganan. Menurutnya, keluhan masyarakat seharusnya menjadi dasar bagi penyelenggara layanan untuk melakukan perbaikan sebelum persoalan berkembang menjadi maladministrasi.

"Ketika pelayanan publik buruk, maka ada komplain. Kemudian tidak diperbaiki, dibiarkan berlarut, maka dia menjadi maladministrasi," ujar Rahmadi.

Dalam kegiatan yang Kegiatan ini diikuti oleh pejabat pimpinan tinggi pusat dan kepala unit pelaksana teknis (UPT) karantina, Rahmadi mengingatkan bahwa maladministrasi yang terus dibiarkan dan tidak ditindaklanjuti berpotensi berkembang menjadi persoalan hukum yang lebih serius, termasuk tindak pidana korupsi apabila memenuhi unsur-unsur pidana.

Selanjutnya, untuk memastikan layanan bebas dari maladministrasi, Rahmadi menekankan dua aspek penting, yakni etika aparatur dan mutu pekerjaan. "Ketika seorang ASN pegang etik dan mutu pekerjaan, insyaallah tidak akan menjadi teguran atas pelayanan publik tidak baik dapat berujung maladministrasi," ungkapnya.

Pada akhir kegiatan, Rahmadi Indra Tektana turut menjadi saksi dalam penandatanganan pencaanangan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Tahun 2026 di lingkungan Badan Karantina Indonesia. Turut hadir Sekretaris Utama Badan Karantina Indonesia Shahandra Hanitiyo dan narasumber dari Kejaksaan RI, Komisi Pemberantasan Korupsi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). (NI)