

CEGAH MALADMINISTRASI, OMBUDSMAN KAWAL BAPENDA BALI TERAPKAN EMPAT STANDAR LAYANAN BARU

Kamis, 27 Agustus 2026 - bali

DENPASAR - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali mendorong Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) setempat untuk menjamin kepastian hukum dan transparansi prosedur atas peluncuran empat standar pelayanan publik terbarunya. Pengawasan ketat ini dinilai krusial guna memastikan penambahan layanan tidak berujung pada potensi maladministrasi yang merugikan masyarakat. Dorongan tersebut mengemuka dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) 2026 yang digelar di kantor Bapenda Provinsi Bali pada Rabu (26/8/2026).

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Dewa Ayu Tismayuni, secara khusus menyoroti empat lini layanan baru Bapenda, yakni pelayanan pajak bahan bakar kendaraan bermotor, penyewaan tanah dan bangunan, penyewaan rumah dinas, serta penyewaan kantin.

Dewa Ayu menekankan bahwa pembukaan layanan baru wajib diikuti dengan pengesahan Standar Pelayanan (SP) yang berlandaskan payung hukum yang kokoh. Regulasi tersebut, tuturnya, harus dibedah dan diinformasikan secara spesifik kepada publik.

"Standar pelayanan tidak boleh sekadar menjadi dokumen administratif di atas kertas. SP harus benar-benar diimplementasikan sebagai pedoman mutlak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat," tegas Dewa Ayu saat membedah draf layanan Bapenda.

Menurut Ombudsman, publik tidak cukup hanya disuguhi informasi bahwa sebuah layanan baru telah dibuka. Masyarakat memiliki hak mutlak untuk mengetahui rincian kepastian layanan, yang mencakup kejelasan prosedur, persyaratan mutlak, jaminan waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif, hingga ketersediaan mekanisme pengaduan jika terjadi penyimpangan. Ketiadaan instrumen ini berisiko menciptakan celah ketidakpastian yang memicu pungutan liar.

Sementara itu, Kepala Bapenda Provinsi Bali, I Dewa Tagel Wirasa, menyebutkan bahwa pelibatan Ombudsman, akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), pengguna layanan, dan media massa dalam FKP 2026 merupakan komitmen lembaganya untuk membuka ruang kritik. Saat ini, Bapenda mengelola 24 jenis pelayanan dasar yang didominasi pengurusan Samsat. Penambahan empat layanan baru ini akan menggenapkan total layanan menjadi 28 jenis.

Bagi Ombudsman, penambahan kuantitas etalase layanan oleh pemerintah daerah harus berbanding lurus dengan peningkatan kualitas dan akuntabilitas. Inovasi birokrasi baru bisa dikatakan berhasil apabila masyarakat mendapatkan jaminan pelayanan yang mudah, pasti, dan terlindungi hak-haknya. (ORI-Bali)