

OMBUDSMAN GORONTALO NILAI EMPAT LOKUS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMPROV GORONTALO

Jum'at, 25 September 2026 - gorontalo

GORONTALO - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo melaksanakan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo pada 21-23 September 2026. Penilaian tersebut menyasar empat lokus pelayanan, yaitu Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (PUPR-PKPP), serta RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Kegiatan ini merupakan bagian dari fungsi pengawasan Ombudsman RI untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik agar memenuhi kewajiban penyelenggaraan pelayanan sesuai standar, sekaligus memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, aman, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Fadrijanti Kariem, bersama tim melakukan penilaian secara langsung pada masing-masing lokus. Penilaian tidak hanya berfokus pada keberadaan dokumen atau pemenuhan aspek administratif, tetapi juga melihat implementasi pelayanan secara nyata serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

"Pengambilan data dalam penilaian ini dilakukan melalui beberapa metode, mulai dari wawancara dengan penyelenggara pelayanan, observasi untuk melihat secara langsung kondisi ruang pelayanan dan sarana prasarana yang tersedia, serta wawancara langsung kepada pengguna layanan," ujar Fadrijanti.

Dalam proses penilaian, Ombudsman Gorontalo melihat sejumlah aspek yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah pemenuhan dan implementasi standar pelayanan pada masing-masing unit pelayanan.

Standar pelayanan menjadi salah satu instrumen penting untuk memastikan masyarakat mengetahui dengan jelas persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, mekanisme pengaduan, serta komponen pelayanan lainnya yang menjadi hak pengguna layanan.

Selain standar pelayanan, tim Ombudsman Gorontalo juga melakukan observasi terhadap ketersediaan dan kondisi sarana serta prasarana pelayanan. Aspek tersebut mencakup kondisi ruang pelayanan dan fasilitas yang menunjang proses pemberian layanan kepada masyarakat.

Perhatian juga diberikan terhadap ketersediaan fasilitas bagi kelompok pengguna layanan dengan perlakuan khusus, sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat memberikan akses yang layak bagi seluruh masyarakat.

"Yang kami lihat bukan hanya apakah fasilitas tersebut tersedia, tetapi juga bagaimana kondisi dan pemanfaatannya dalam mendukung masyarakat ketika mengakses pelayanan," jelas Fadrijanti.

Aspek jaminan keamanan dan keselamatan dalam penyelenggaraan pelayanan juga menjadi bagian dari penilaian. Hal ini penting karena kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan, tetapi juga bagaimana penyelenggara memberikan rasa aman kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Tim Ombudsman Gorontalo juga menggali tingkat pengetahuan penyelenggara pelayanan publik mengenai Ombudsman RI. Penilaian dilakukan untuk melihat sejauh mana penyelenggara memahami peran, fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemahaman tersebut dinilai penting karena Ombudsman merupakan salah satu lembaga yang berperan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan sekaligus mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fadrijanti menegaskan, proses penilaian yang dilakukan Ombudsman Gorontalo tidak dimaksudkan semata-mata untuk menghasilkan nilai bagi setiap organisasi perangkat daerah (OPD). Lebih dari itu, hasil penilaian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maupun bagian yang masih membutuhkan pembenahan.

"Melalui penilaian ini, kami tidak hanya melihat pemenuhan aspek administratif dalam penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga mendorong agar berbagai unsur pendukung pelayanan benar-benar tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat," ungkapnya.

Menurutnya, hasil penilaian pada empat lokus tersebut nantinya akan menjadi bagian dari akumulasi penilaian Pemerintah Provinsi Gorontalo secara keseluruhan. Meskipun demikian, masing-masing OPD yang menjadi lokus tetap akan memperoleh rincian hasil penilaiannya sebagai bahan evaluasi internal.

Dengan demikian, hasil penilaian dapat dimanfaatkan oleh masing-masing penyelenggara untuk menyusun langkah perbaikan secara lebih terarah, baik pada aspek standar pelayanan, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, aksesibilitas, maupun aspek lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Ombudsman juga membuka ruang pendampingan kepada penyelenggara pelayanan apabila dibutuhkan, termasuk dalam peningkatan kapasitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Pendampingan tersebut diharapkan dapat membantu penyelenggara memperkuat sistem pelayanan dan memastikan tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

"Perbaikan pelayanan tidak berhenti pada proses penilaian. Kami berharap hasil penilaian ini dapat menjadi momentum bagi masing-masing OPD untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan pada tahun-tahun berikutnya," sambung Fadjrianti.

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada empat lokus di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo diharapkan dapat memperkuat komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan yang semakin berkualitas.

Pengawasan dan evaluasi secara berkala diperlukan agar pemenuhan standar pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Melalui hasil penilaian, masukan pengguna layanan, serta tindak lanjut perbaikan yang dilakukan penyelenggara, kualitas pelayanan publik diharapkan dapat terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

Pada akhirnya, pelayanan publik yang baik bukan hanya ditandai dengan terpenuhinya dokumen dan indikator penilaian, tetapi juga dengan hadirnya layanan yang mudah diakses, aman, transparan, akuntabel, responsif terhadap pengaduan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat.