

OMBUDSMAN JABAR DORONG DJKN PERKUAT KEPASTIAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 21 Agustus 2026 - jabar

BANDUNG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat mendorong Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) Jawa Barat untuk terus memperkuat kualitas pelayanan publik, khususnya dalam memastikan standar pelayanan mudah dipahami, memberikan kepastian waktu, serta benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut disampaikan Asisten Muda I Pemeriksaan Laporan Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, Marzuqo Septianto dalam Forum Konsultasi Publik Kanwil DJKN Jawa Barat di Bandung, Kamis (20/8/2026) dengan tema "Kanwil DJKN Jawa Barat Melayani Lebih Baik". Dalam forum tersebut, Ombudsman menempatkan perspektif pengguna layanan sebagai salah satu pijakan utama untuk melihat potensi maladministrasi dan ruang perbaikan pelayanan.

Marzuqo menjelaskan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki fungsi sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, antara lain menerima laporan dugaan maladministrasi, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, melakukan tinjauan sistemik, serta mendorong koreksi dan pencegahan maladministrasi. "Karena itu, review pelayanan tidak semata-mata melihat terpenuhinya dokumen atau prosedur administratif, tetapi juga menilai apakah pelayanan memberikan kepastian, kemudahan, keadilan, dan perlindungan kepada masyarakat," ujarnya.

Dalam review terhadap sejumlah layanan DJKN, Ombudsman menyoroti beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian. Pada layanan persetujuan atau penolakan pemindahtanganan Barang Milik Negara (BMN), misalnya, perlu dipastikan bahwa persyaratan mudah diperoleh, SOP benar-benar dilaksanakan, hitungan waktu pelayanan memiliki titik awal dan akhir yang jelas, serta alasan keputusan dapat dipahami pengguna.

Pada layanan penilaian oleh Penilai Pemerintah, Ombudsman mencermati perlunya rincian persyaratan yang lebih jelas sejak awal, transparansi proses dan pelacakan layanan, serta kepastian penyelesaian apabila terdapat sanggahan terhadap hasil penilaian. Sementara pada layanan pertimbangan penghapusan piutang daerah, perlu diperhatikan kepastian waktu pada tahap pra-verifikasi, mekanisme apabila permohonan ditolak atau dikembalikan, serta efektivitas penanganan pengaduan.

Ombudsman juga memberikan catatan terhadap layanan bimbingan teknis lelang. Selain kepastian waktu dan prosedur, kriteria isu yang dapat diajukan perlu lebih jelas dan jawaban yang diberikan diharapkan tidak berhenti pada aspek normatif, tetapi mampu membantu pengguna menyelesaikan persoalan yang dihadapi di lapangan.

Dalam aspek digitalisasi, Ombudsman menekankan bahwa transformasi digital seharusnya tidak sekadar mengubah layanan menjadi berbasis teknologi. Digitalisasi harus benar-benar mengurangi beban masyarakat. Pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital maupun yang mengalami kendala teknis tetap harus memperoleh akses, bantuan, dan alternatif pelayanan. Prinsip pelayanan terhadap kelompok rentan dan prioritas juga perlu menjadi perhatian.

Pengelolaan pengaduan menjadi perhatian penting lainnya. Ombudsman mendorong agar kanal pengaduan mudah diketahui, pengguna memperoleh tanda terima dan informasi status laporan, serta terdapat kepastian waktu penyelesaian. Data pengaduan juga perlu dimanfaatkan sebagai basis evaluasi dan perbaikan standar pelayanan, bukan sekadar diselesaikan secara administratif. "Tantangan pelayanan publik bukan hanya membuat proses menjadi lebih baik di internal penyelenggara, tetapi memastikan perbaikan tersebut benar-benar dirasakan oleh pengguna," ujar Marzuqo. Menurutnya, pengalaman pengguna perlu menjadi bahan pembandingan terhadap klaim pelayanan dan data yang dimiliki penyelenggara.

Ombudsman Jabar berharap review tersebut dapat menjadi ruang refleksi bersama bagi DJKN untuk memperkuat kepastian standar pelayanan, pengelolaan pengaduan sebagai sumber data perbaikan, serta digitalisasi yang inklusif. Pada akhirnya, ukuran keberhasilan pelayanan bukan hanya apakah prosedur telah dijalankan, tetapi apakah masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, pasti, adil, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. (MS)