OMBUDSMAN JAWA BARAT DORONG PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS DAN BEBAS MALADMINISTRASI MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI ASN BIDANG PEKERJAAN UMUM

Rabu, 11 November 2026 - jabar

BANDUNG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat mendorong peningkatan kompetensi, integritas, dan etika ASN untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas maladministrasi. Hal tersebut disampaikan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat Ombudsman Jabar, Sartika Dewi dalam Forum Konsultasi Publik, Sosialisasi Program Pelatihan Tahun 2027, dan Identifikasi Kebutuhan Pengembangan Kompetensi Bidang Pekerjaan Umum Wilayah Jawa Barat dan Banten yang diselenggarakan Balai Pengembangan Kompetensi (Bapekom) PU Wilayah IV Bandung, Rabu (11/11/2026).

Sartika Dewi menyampaikan bahwa keberhasilan pelatihan tidak hanya diukur dari jumlah peserta yang dilatih dan lulus mendapatkan sertifikat pelatihan, tetapi juga dari dampaknya terhadap perbaikan kinerja Organisasi dan Kualitas Pelayanan publik kepada Masyarakat yang mampu diwujudkan oleh ASN yang bersangkutan.

Widyaiswara Ahli Utama Pusbakom Kementerian PU, Eko Winar Irianto, menyampaikan bahwa evaluasi kinerja pelayanan pelatihan ke depan perlu berorientasi pada hasil dan dampak. Penilaian tidak hanya didasarkan pada jumlah peserta yang mengikuti pelatihan, tetapi juga pada kontribusinya terhadap peningkatan kinerja organisasi serta pengembangan jenjang karier melalui sertifikasi kompetensi.

Pada sisi yang lain, Sartika juga menekankan pentingnya Mengenali Risiko Maladministrasi sejak dalam proses perencanaan, implementasi dan evaluasi pelayanan guna melakukan perbaikan kualitas secara sistemik dan berkelanjutan.

"Maladministrasi bukan hanya tindakan individu, tetapi dapat menjadi manifestasi kelemahan sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, kita selaku penyelenggara pelayanan harus mampu mengidentifikasi titik rawan pada pelayanan publik yang diselenggarakan yang dapat memicu Maladministrasi karena mencegah maladministrasi lebih efektif daripada mengoreksi" ujar sartika.

Dalam perspektif pengawasan Ombudsman masalah pelayanan publik tidak selalui dimulai dari pelanggaran yang terlihat tetapi sering kali berawal dari risiko yang tidak dikenali dan kelemahan sistem yang dibiarkan. Setidaknya terdapat 7 (tujuh) area risiko yang harus dipetakan dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik oleh penyelenggara yaitu meliputi Regulasi dan kebijakan; Prosedur Pelayanan; Sumber Daya Manusia; Waktu Pelayanan; Biaya Pelayanan; Pengawasan Internal; dan Akuntabilitas & Transparansi Pelayanan.

Selanjutnya, hasil telaah Ombudsman terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan Bapekom PU Wilayah IV Bandung sebagaimana Keputusan Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PU Wilayah IV Bandung Nomor: 78/KPTS/bpkpu4/2026 tanggal 1 Juli 2026, menunjukkan perlunya penyempurnaan pada beberapa aspek yaitu maklumat pelayanan, kejelasan jangka waktu penyelesaian dan persyaratan, mekanisme & prosedur pelayanan, Jaminan pelayanan berupa lingkup dan mekanisme pemberian kompensasi atas maladminsitrasi dalam pelayanan publik, serta tata Kelola penanganan pengaduan pelayanan Publik.

Sartika menegaskan bahwa "Pengelolaan pengaduan perlu didukung saluran yang mudah diakses dan diketahui publik, mekanisme alur penanganan pengaduan yang jelas, dan petugas yang bertanggung jawab. Pengaduan juga harus dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan dan mencegah maladministrasi berulang".

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman Jawa Barat membuka ruang koordinasi, kerja sama dan kolaborasi dengan Bapekom PU Wilayah IV Bandung untuk mengintegrasikan pemahaman dan pencegahan maladministrasi ke dalam kurikulum pelatihan ASN.

Dengan demikian, pengembangan kompetensi diharapkan melahirkan aparatur yang tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga berintegritas dan berorientasi pada pelayanan kepada Masyarakat yang pasti, adil, terpercaya serta bebas dari maladministrasi.