

OMBUDSMAN KALBAR RAMPUNGKAN OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026, SASAR TUJUH LOKUS PELAYANAN PUBLIK DI KAPUAS HULU

Jum'at, 25 September 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menyelesaikan pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kabupaten Kapuas Hulu. Penilaian dilaksanakan selama empat hari, 21-24 September 2026, dengan menyasar tujuh lokus pelayanan publik yang terdiri atas tiga instansi vertikal dan empat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Tiga instansi vertikal yang menjadi lokus penilaian yaitu Polres Kapuas Hulu, Kantor Pertanahan Kabupaten Kapuas Hulu, dan Kantor Imigrasi Kelas III TPI Kapuas Hulu. Sementara empat OPD yang menjadi lokus penilaian yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kapuas Hulu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kapuas Hulu, serta RSUD dr. Achmad Diponegoro.

Penilaian dilakukan oleh Tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Provinsi Kalbar yang terdiri atas M. Rhida Rachmatullah, Alfikri Nur Alam, Dian Indah Sari, dan Fenny Trinovitasari.

Penilaian Maladministrasi Tahun 2026 merupakan transformasi dari penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Petunjuk Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penilaian dilakukan secara sistematis dan metodis untuk menggambarkan mutu pelayanan publik, mengukur kepercayaan masyarakat, memetakan potensi maladministrasi, serta mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman menilai kualitas pelayanan publik melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input melihat kesiapan dan kapasitas dasar penyelenggara, termasuk pengetahuan pelaksana dan perencanaan. Dimensi proses menilai pemenuhan serta penerapan standar pelayanan dan potensi maladministrasi. Dimensi output menggunakan hasil penilaian eksternal terhadap kualitas pelayanan, sedangkan dimensi pengaduan menilai pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain empat dimensi tersebut, Penilaian Maladministrasi 2026 juga mengukur kepercayaan masyarakat yang mencakup faktor integritas, kapasitas, dan tata kelola penyelenggara. Penilaian juga melihat kepatuhan terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan yang diberikan Ombudsman sebagai bagian dari upaya mendorong perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Selama pelaksanaan di Kabupaten Kapuas Hulu, Tim Ombudsman melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan pelaksana pelayanan, wawancara dengan penerima layanan, observasi penyelenggaraan pelayanan, serta studi dan pemeriksaan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Metode tersebut merupakan bagian dari mekanisme pengambilan data dalam Penilaian Maladministrasi Tahun 2026.

Pelaksanaan penilaian di seluruh lokus berlangsung lancar dan tidak terdapat kendala berarti yang menghambat proses pengumpulan data. Tim Ombudsman juga mengapresiasi kerja sama dan keterbukaan para penyelenggara pelayanan publik pada masing-masing lokus selama proses penilaian berlangsung.

Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman Kalbar mendorong pemenuhan standar pelayanan publik serta koordinasi yang

baik antara pemerintah daerah dan penyelenggara pelayanan. Ombudsman Kalbar menegaskan bahwa penilaian bukan semata-mata untuk melihat pemenuhan aspek administratif, tetapi juga untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan masyarakat. Penilaian dilakukan sebagai bagian dari fungsi pengawasan Ombudsman dalam mencegah maladministrasi sekaligus mendorong penyelenggara melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Data yang diperoleh dari seluruh lokus selanjutnya akan diolah dan dianalisis sebagai bagian dari proses penyusunan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026.

Ombudsman Kalbar berharap pelaksanaan Penilaian Maladministrasi di Kabupaten Kapuas Hulu dapat menjadi momentum untuk terus memperkuat tata kelola pelayanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, memperkuat pengelolaan pengaduan, serta mencegah terjadinya praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (ORI-Kalbar)