OMBUDSMAN MALUKU SUPERVISI LAYANAN PUBLIK DI BURU, STANDAR PELAYANAN DAN PENGADUAN JADI PERHATIAN

Sabtu, 07 November 2026 - maluku

AMBON - Supervisi Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Maluku di Kabupaten Buru menghasilkan sejumlah catatan penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Polres Buru dan Dinas Sosial Kabupaten Buru pada Jumat (06/11/2026) . Supervisi ini tidak hanya memastikan proses penilaian berjalan sesuai petunjuk teknis dan metodologi yang ditetapkan, tetapi juga memvalidasi kesesuaian antara standar pelayanan yang dimiliki penyelenggara dengan praktik pelayanan yang diterima masyarakat.

Dari hasil supervisi, Polres Buru menunjukkan pemenuhan aspek pelayanan yang cukup baik. Petugas yang diwawancarai dinilai memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan layanan yang diberikan. Selain itu, alur pelayanan telah dipublikasikan secara daring maupun secara langsung di ruang pelayanan. Standar pengelolaan pengaduan juga telah tersedia, termasuk informasi kontak dan alur penyampaian pengaduan yang dapat diakses masyarakat.

Sementara itu, pada Dinas Sosial Kabupaten Buru, tim supervisi menemukan sejumlah aspek yang masih perlu dibenahi. Mekanisme dan prosedur pelayanan pada dua produk layanan yang menjadi objek penilaian belum dipublikasikan, baik di ruang pelayanan maupun melalui media daring. Kondisi serupa juga ditemukan pada aspek pengelolaan pengaduan yang belum didukung standar dan mekanisme yang tersusun secara optimal serta mudah diketahui masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku, Hasan Slamat, ketika diwawancara diruang kerjanya menyampaikan bahwa supervisi tidak semata-mata bertujuan memeriksa kelengkapan dokumen atau memastikan proses penilaian berjalan sesuai ketentuan. Lebih dari itu, supervisi diharapkan memberikan dampak nyata terhadap pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik.

"Melalui supervisi ini, kami ingin memastikan bahwa hasil penilaian tidak berhenti pada angka atau pemenuhan indikator semata. Hal yang lebih penting adalah bagaimana catatan yang ditemukan dapat ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Standar pelayanan harus tersedia, mudah diakses, dan benar-benar menjadi pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat," ujarnya.

Ia juga menekankan bahwa pengelolaan pengaduan perlu mendapat perhatian serius karena merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan kendala dan memperoleh tindak lanjut atas pelayanan yang diterima. enurutnya, penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan masyarakat tidak hanya mengetahui jenis layanan yang tersedia, tetapi juga memahami prosedur, waktu, biaya, serta kanal pengaduan yang dapat digunakan apabila menemukan persoalan dalam pelayanan.

Hasil supervisi tersebut diharapkan menjadi bahan evaluasi sekaligus dorongan bagi penyelenggara untuk melakukan pembenahan secara berkelanjutan. Sebab, keberhasilan penilaian pelayanan publik pada akhirnya tidak hanya diukur dari terpenuhinya indikator administratif, tetapi juga dari hadirnya pelayanan yang jelas, mudah diakses, dan memberikan kepastian bagi masyarakat. (VR/ORI-MALUKU)