

OMBUDSMAN RI JAWA BARAT MENGHADIRI FORUM KONSULTASI PUBLIK DALAM UPAYA Mendukung SINERGI Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Museum Geologi

Kamis, 04 Desember 2025 - Jabar

Bandung, 04 Desember 2025, Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat sebagai lembaga negara pengawas yang berwenang memantau jalannya penyelenggaraan layanan publik menghadiri Forum Konsultasi Publik yang diadakan oleh Badan Geologi selaku Penyelenggara Layanan Museum Geologi.

Forum yang digelar di Balai Besar Perluasan Kesempatan Kerja (BBPCK), Lembang, Kab. Bandung Barat tidak hanya menghadirkan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat tetapi beberapa narasumber lainnya dari pemangku kepentingan, seperti Analis Kebijakan Ahli Utama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kepala Bidang Kepariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Penyelidik Bumi Ahli Madya Badan Geologi Kementerian ESDM

Diskusi ini menjadi menarik karena penyelenggara tak hanya melibatkan pejabat dan pemangku kepentingan, tetapi juga mengundang para pengguna layanan museum geologi dari berbagai kalangan, seperti pengajar/guru IPS, forkopincam, komunitas pemerhati bumi, para pengelola museum hingga komunitas penyandang disabilitas.

Dalam pemaparannya, Sartika Dewi, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat menegaskan bahwa keberhasilan penyelenggara layanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas atau prosedur yang sesuai aturan, tetapi juga respon tepat dan efektif dalam mengelola pengaduan (internal complaint handling) yang dapat berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

"Pengguna layanan yang mendapatkan pengalaman buruk berpotensi menceritakan pengalaman buruk tersebut kepada 12 orang. Sebaliknya, jika mereka mendapatkan layanan yang baik, maka pengalaman positif itu akan disebarluaskan secara alami melalui mekanisme Word of Mouth (WOM) kepada setidaknya 3 orang," jelasnya.

Menurut Sartika, data tersebut menunjukkan betapa pentingnya kualitas layanan publik karena persepsi publik terhadap pelayanan dapat mempengaruhi reputasi lembaga dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Pengawasan Ombudsman Dalam Pelayanan Publik

Untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik berjalan sesuai dengan standar dan bebas dari maladministrasi maka diperlukan adanya Pengawasan baik secara internal maupun eksternal. Sartika menambahkan bahwa dalam perspektif Ombudsman pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui dua cara yaitu Pertama, external complaint handling berupa penyelesaian laporan masyarakat atas adanya dugaan maladministrasi dan kedua pencegahan maladministrasi.

Guna menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman menggunakan pendekatan persuasif yang dikenal sebagai "*Ombudsman Ways*" yaitu suatu pendekatan yang membantu penyelenggara untuk menemukan penyelesaian permasalahan sekaligus mengoreksi tindakan maladministrasi yang terjadi agar tidak terulang (punitif dan preventif).

Hal tersebut sejalan dengan konsep *service recovery* dalam manajemen pelayanan "suatu Pendekatan yang muncul dari fenomena dalam manajemen layanan, di mana masyarakat yang awalnya mengalami kegagalan pelayanan namun kemudian menerima pemulihan yang baik, justru menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding mereka yang sejak awal menerima layanan tanpa masalah" ungkap Sartika.

Dalam konteks tugas Ombudsman, pendekatan ini selaras dengan tindakan korektif untuk mengatasi maladministrasi melalui tiga aspek pemulihan. *Customer Recovery* berfokus pada pemenuhan hak masyarakat melalui kompensasi, permintaan maaf, atau perbaikan pelayanan. *Process Recovery* diarahkan pada pembenahan sistem dan prosedur seperti penyempurnaan SOP agar kesalahan tidak berulang dan *Employee Recovery* menitikberatkan pada peningkatan kapasitas pelaksana layanan melalui pelatihan, bimbingan teknis, konseling, atau penegakan disiplin.

Potret Kualitas Pelayanan pada Museum Geologi

Dalam melihat potret kualitas pelayanan publik di Museum Geologi Bandung, salah satu indikator yang dapat diamati adalah respon publik melalui media sosial, khususnya Instagram. Beberapa waktu terakhir, Museum Geologi mengumumkan perubahan tarif masuk yang berpotensi menimbulkan reaksi negatif dari masyarakat serta memantik fenomena *no viral no justice* yang seringkali muncul ketika ada kebijakan yang menimbulkan polemik. Namun menariknya, perubahan tarif tersebut tidak memicu sentimen negatif ataupun gelombang kritik di ruang opini sebagaimana sering terjadi pada kebijakan publik lainnya.

"Berdasarkan pengamatan, para pengikut akun Museum Geologi cenderung menerima perubahan tarif tersebut. Salah satu faktor yang turut mendukung penerimaan tersebut adalah respons cepat dari admin terhadap pertanyaan masyarakat di kolom komentar. Dari sekitar 217 komentar yang muncul, hampir seluruh pertanyaan, bahkan yang sifatnya berulang, dijawab dengan jelas, informatif, dan sopan" ungkap Sartika.

Sikap penghargaan dan penerimaan masyarakat terhadap perubahan tarif tersebut menunjukkan bahwa selama layanan yang diberikan memuaskan, transparan, dan komunikatif, maka penyesuaian biaya bukan menjadi persoalan utama. "Pengunjung merasa pelayanan yang diterima tetap sebanding atau bahkan lebih layak dengan harga yang telah mengalami penyesuaian," lanjut Sartika.

Temuan ini semakin menguatkan bahwa dalam pelayanan publik, kemampuan berkomunikasi dan keterbukaan informasi memegang peranan penting dalam menciptakan hubungan baik antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Museum Geologi, dalam konteks ini, menjadi contoh nyata bagaimana media sosial dapat berfungsi sebagai ruang pelayanan publik yang efektif, bukan sekadar media promosi.

Penulis :

Muhammad Farid Aldziqra S.H dan Ida Rosiana S.IP (Magang Ombudsman) dalam bimbingan Sartika Dewi (Asisten Ombudsman RI)