

**OMBUDSMAN RI KALBAR HADIRI RAKER KOMITE I DPD RI, TEGASKAN KEPASTIAN LAYANAN  
PUBLIK ADALAH HAK MASYARAKAT**

Selasa, 20 Oktober 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menghadiri Rapat Kerja (Raker) Pengawasan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Barat bersama Anggota Komite I DPD RI, Maria Goreti, dan Jajaran Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat terkait pada Selasa (20/10/2026).

Dalam forum tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Tariyah, menegaskan bahwa inti utama dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah menghadirkan kepastian hukum serta keterbukaan standar layanan bagi masyarakat. "Kalau kita bertanya dalam diri kita, apa sebenarnya yang paling penting dalam pelayanan publik? Yang paling penting dari pelayanan publik itu seperti hubungan hati, yaitu masyarakat membutuhkan kepastian," tegas Tariyah.

Tariyah juga menjelaskan bahwa keberadaan Ombudsman dipayungi oleh UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik lahir untuk memberikan batasan serta kepastian standar waktu dan biaya, baik bagi masyarakat penerima layanan maupun instansi penyelenggara.

Tariyah juga memaparkan bahwa sesuai Undang-Undang tersebut, penyelenggara wajib memenuhi sekurang-kurangnya 14 komponen standar pelayanan publik yang regulasi nya dikelompokkan menjadi manufacturing dan service delivery. "Service delivery itu 100 persen untuk masyarakat yang meliputi dasar hukum, standar operasional prosedur, standar waktu, standar biaya, dan sebagainya," pungkask Tariyah.

Pada kesempatan yang sama, Anggota Komite I DPD RI asal Kalbar, Maria Goreti, menyampaikan apresiasi atas sinergi Ombudsman RI dan menyoroti catatan evaluasi pelayanan publik secara nasional. Berdasarkan data Ombudsman RI tahun 2025, tercatat 23.596 laporan masyarakat, di mana pemerintahan daerah menjadi instansi terbanyak dilaporkan dengan 4.766 laporan, serta Badan Pertanahan Nasional sebanyak 9.965 laporan.

"Angka ini menjadi pengingat kita bersama untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat Kalimantan Barat benar-benar memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan memberikan kepastian. Masukan ini akan menjadi bahan inventarisasi dan penyusunan rekomendasi pengawasan Komite I DPD RI," ujar Maria Goreti.

Maria juga menambahkan bahwa seluruh masukan, pengaduan, hingga kendala teknis yang dijamin dalam rapat ini akan menjadi bahan pengawasan tingkat pusat. "Masukan ini akan menjadi bahan inventarisasi dan penyusunan rekomendasi pengawasan Komite I DPD RI terkait dengan undang-undang pelayanan publik tersebut," pungkask Maria.

Sementara itu, Penjabat (Pj) Sekretaris Daerah Provinsi Kalbar, Hendra, saat membuka kegiatan menyampaikan bahwa Pemprov Kalbar menyadari tantangan pelayanan publik di daerah, termasuk sektor kependudukan dan pertanahan. "Dibutuhkan peran Inspektorat sebagai pengawas internal pencegahan maladministrasi dan pungli, serta Biro Organisasi dalam penataan sistem dan SOP pelayanan," jelas Hendra.

Melalui raker ini, Ombudsman RI Perwakilan Kalbar berkomitmen untuk terus mengawal pemenuhan standar pelayanan publik di seluruh unit layanan instansi pemerintah se-Kalimantan Barat demi mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari maladministrasi. (ORI-Kalbar)