

# EDUCATIONAL VISIT LAYANAN PUBLIK PERKUAT PENCEGAHAN MALADMINISTRASI KALBAR

Rabu, 10 Desember 2025 - kalbar

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, memiliki tugas melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai salah satu bentuk penguatan pencegahan Maladministrasi dalam pelayanan publik, pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) menjadi salah satu wujud nyata partisipasi masyarakat dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang bebas Maladministrasi.?

Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Di Perwakilan (KMPMDP) adalah kelompok masyarakat yang memiliki perhatian terhadap isu-isu pelayanan publik. Melalui kelompok ini, Ombudsman Republik Indonesia dapat menjalin kegiatan yang bersifat non-substantif seperti Focus Group Discussion, konsultasi non-laporan, serta agenda kegiatan edukatif pelayanan publik lainnya.

Salah satu bentuk atau wajah baru pencegahan Maladministrasi yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat dalam kegiatan KMPMDP dengan peserta dari unsur mahasiswa yaitu Educational Visit Pelayanan Publik atau yang biasa disingkat Edu Visit, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan membawa peserta KMPMDP ke tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang setiap hari memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti Kantor Pertanahanan, Kantor Imigrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Tenaga Kerja. Dalam Edu Visit ini dilakukan dengan dua metode, pertama adalah Focus Group Discussion tentang pelayanan publik sesuai dengan tempat dimana dilakukan Edu Visit. Kedua, peserta KMPMDP melakukan tinjauan dan pengamatan langsung ke tempat pelayanan diberikan kepada masyarakat (ruang pelayanan/loket pelayanan).

Educational Visit ini memiliki peran dan fungsi strategis untuk memberikan edukasi pelayanan publik dalam bingkai pencegahan Maladministrasi yang bersifat kontekstual dan semangat perubahan pemahaman terhadap problematika dan bentuk penyelesaian permasalahan pelayanan publik. Keterlibatan mereka memiliki potensi yang sangat besar serta memberikan dampak luas bagi masyarakat.

Mengunjungi instansi pemerintah serta berinteraksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik memang bukan hal yang baru. Namun, Educational Visit atau Edu Visit yang dilaksanakan bersama KMPMDP ini memiliki nilai edukatif. Kunjungan ini dirancang untuk memahami, mengamati, dan mendiskusikan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung. Pelaksanaannya pun beragam, baik melalui forum seperti Focus Group Discussion, maupun dengan mengunjungi ruang pelayanan secara langsung untuk mengenal lebih dekat proses pelayanan di setiap instansi.

Dalam kegiatan Edu Visit, mahasiswa dapat mengenal pelayanan publik yang tersedia di instansi, memahami problematika pelayanan publik yang dihadapi, serta mengetahui solusi atau inovasi yang diterapkan dalam penyelenggaraan layanan. Selain itu, Diskusi yang berlangsung pun mengangkat berbagai tema dan isu menarik sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga peserta memiliki kesempatan untuk memahami lebih dalam bagaimana layanan diberikan, terutama pada ruang pelayanan yang menjadi titik terdekat masyarakat ketika mengakses layanan publik. Manfaat lain dari metode Educational Visit adalah terciptanya potensi sinergi dan kolaborasi antara Ombudsman dengan para penyelenggara pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik

## Irisan Kepentingan Antara Masyarakat Dan Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bukan hanya penyelenggara saja yang perlu memahami Produk Pelayanan

dan Standar Pelayanan yang telah dibuat, namun masyarakat pun perlu mengenal Produk Pelayanan dan Standar Pelayanan. Semakin masyarakat memahami layanan yang mereka akses, maka masyarakat semakin mengetahui hak dan kewajibannya maupun hak dan kewajiban penyelenggara. Dengan pemahaman tersebut, maka potensi Maladministrasi dapat dicegah secara bersama-sama (simultan). Melalui peningkatan literasi dan edukasi pelayanan publik, masyarakat dapat mengetahui bagaimana setiap instansi menerapkan standar pelayanan sehingga dapat memperluas wawasan mereka mengenai kualitas layanan publik, dapat ikut berperan aktif melakukan Pengawasan kualitas pelayanan publik.

### Yang Dibutuhkan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, masyarakat membutuhkan kepastian dan kejelasan layanan, mulai dari waktu pelayanan, informasi biaya, prosedur, hingga persyaratan. Di sisi lain, penyelenggara wajib menyampaikan informasi tersebut agar pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Lebih jauh dari itu, jika terjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan terdapat dugaan Maladministrasi, masyarakat menjadi lebih mengetahui alur, mekanisme dan prosedur untuk menyampaikan pengaduan yang tepat dan yakin bahwa pengaduan mereka akan ditindaklanjuti oleh penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik.

Oleh karena itu, keberadaan Educational Visit menjadi wadah baru sebagai ruang edukasi, ruang aspirasi, ruang interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik serta sebagai upaya pencegahan Maladministrasi pelayanan publik. Dan pada akhirnya menjadi ruang yang hangat untuk berdiskusi, saling memahami, dan membangun kedekatan antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

Harapannya, kelompok masyarakat yang telah terbentuk dapat semakin peduli terhadap pencegahan Maladministrasi dan mampu menyebarkan kembali informasi terkait pelayanan publik yang mereka peroleh dari instansi penyelenggara pelayanan publik kepada lingkungan sekitar.

Penulis: Hannie Mauliyandinie Pasrah (Asisten Pratama I Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat)