

MEMANDANG WAJAH PELAYANAN PUBLIK MELALUI OPINI OMBUDSMAN RI

Rabu, 26 November 2025 - kalbar

Sebagai Lembaga Negara pengawasan eksternal pelayanan publik dengan prinsip kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan, merujuk Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia memandang bahwa untuk percepatan dan pemerataan mutu pelayanan publik, perlu dilakukan penilaian terhadap Maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal ini merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, efisien, akuntabel.

Kegiatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Opini Ombudsman RI merupakan transformasi dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sejatinya, penilaian ini bukanlah kegiatan rutinitas dan seremonial semata, namun untuk menjawab dinamika pelayanan publik yang semakin hari semakin kompleks dan dinamis.

Pada masyarakat perkotaan misalnya, dengan dukungan teknologi yang semakin canggih dan akses informasi yang semakin terbuka, berimplikasi pada adanya perbedaan cara pandang terhadap perilaku Maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga kadar kritis dan edukasi masyarakat juga berbeda.

Wajah pelayanan publik di Indonesia tidak sedikit yang diwarnai dengan "bopeng dan tambal sulam" perilaku penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik yang melakukan permintaan imbalan (pungutan liar), penundaan berlarut, penyimpangan prosedur yang secara masih massif terjadi.

Kondisi demikian semakin diperparah dengan kecenderungan masyarakat yang menganggap lumrah atas kejadian tersebut dengan istilah "Membenarkan yang Biasa", bukan "Membiasakan yang Benar".

Pada dimensi yang berbeda, di tingkat penyelenggara pelayanan publik-pun masih banyak dijumpai terbatasnya pengetahuan penyelenggara terhadap regulasi yang mengatur terkait pelayanan publik dan minimnya pengetahuan penyelenggara terhadap pengawas eksternal pelayanan publik.

Maka dari itu, upaya pemerataan mutu pelayanan publik harus terus dilakukan demi keadilan serta pembangunan, dan salah satu instrumen strategis yang dilakukan oleh Ombudsman RI adalah Pencegahan Maladministrasi melalui Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Opini Ombudsman yang bertujuan untuk menggambarkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan, memetakan potensi Maladministrasi di tengah pesatnya perkembangan zaman, serta meningkatkan budaya hukum nasional dan kesadaran atas hak dan kewajiban masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara merata.

Dengan instrumen yang tepat, kegiatan ini bukan hanya sebatas menilai penyelenggaraan pelayanan publik namun juga sebagai momentum edukasi kepada masyarakat pengguna layanan terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau dan

minimnya pengawasan.

A. Opini Ombudsman RI, Membangun Birokrasi yang Mendengar Warganya

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur utama apakah sebuah pemerintahan benar-benar bekerja untuk warganya. Pelayanan publik tidak hanya sekedar proses administratif, namun sebagai wajah nyata hadirnya negara dalam kehidupan sehari-hari warganya.

Oleh sebab itu, membangun budaya pelayanan publik yang transparan dan berkeadilan harus terus diupayakan sebagai fondasi moral yang memastikan setiap warga diperlakukan setara, berkeadilan dan dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Adil dalam hal ini bukan hanya soal distribusi layanan yang merata, namun memastikan bahwa terselenggaranya pelayanan publik yang tidak memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, dan ras untuk mendapatkan akses pelayanan yang mudah (pelayanan inklusif).

Kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik itu sederhana, hanya ingin didengar, dan diberikan kepastian dalam pelayanan publik, penyelenggara yang akuntabel dan pelaksana yang berintegritas.

B. Opini Ombudsman RI, Membangun Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak dapat dibeli dan tidak dapat dipaksa, ia terbentuk secara alami berdasarkan pengalaman nyata masyarakat ketika berhadapan dengan penyelenggara layanan. Masyarakat yang puas atas layanan akan patuh terhadap hukum tanpa harus dipaksa, mereka dengan rela membayar pajak dan berpartisipasi pada program pembangunan negara, mereka tidak takut mengadu jika merasa ada penyimpangan oleh penyelenggara.

Sementara itu, masyarakat yang sudah kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh negara mereka akan bersikap skeptis, ragu terhadap pemerintahan yang ada, menghindari untuk berurusan dengan birokrasi dan mencari jalan pintas sehingga melahirkan bentuk Maladministrasi baru.

Untuk itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus membuka ruang partisipasi masyarakat secara luas, responsif terhadap keluhan masyarakat, membangun sikap humanis petugas pelayanan dan meningkatkan integritas serta pengawasan.

Selama ini, kepercayaan masyarakat kerap diukur dengan survei indeks kepuasan, namun tidak cukup hanya itu, tingkat kepuasan masyarakat harus diuji dengan pengalaman langsung.

Maka, pelaksanaan Opini Ombudsman bukan sekedar momentum evaluasi penyelenggara tapi juga sebagai instrumen sosialisasi agar masyarakat berani jujur dan mengadu dengan wajah asli pelayanan publik yang ada.

C. Opini Ombudsman RI, Mengukur Kompetensi Penyelenggara

Penyelenggara yang berkompeten akan mempengaruhi bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Bukan hanya soal prosedur tetapi juga memastikan bahwa dalam proses pemberian pelayanan, setiap pengguna layanan mendapatkan haknya dengan layak.

Penyelenggara pelayanan publik memikul tanggung jawab besar karena keputusan dan kebijakan Penyelenggara Pelayanan memberikan pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap pengalaman maupun kenyamanan masyarakat yang mengakses layanan. Oleh karena itu pengetahuan terhadap regulasi pelayanan publik, kemampuan secara teknis dan profesionalisme penyelenggara merupakan kebutuhan dasar dalam pelayanan publik.

Bayangkan jika seorang petugas pelayanan tidak memahami alur proses layanan dan tidak menguasai regulasinya, kesalahan kecil saja bisa berdampak pada proses yang berulang, penundaan yang berlarut atau bahkan berpotensi melakukan tindakan melawan hukum.

Pada titik ini, kompetensi yang lemah dari penyelenggara pelayanan publik bukan hanya sekedar merusak kualitas layanan namun juga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan. Masyarakat akan merasa bahwa pemerintah tidak mampu memberikan kepastian dan keadilan yang seharusnya menjadi hak mereka.

Banyak kasus penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur bukan karena niat buruk dari penyelenggara, namun karena ketidakmampuan petugas untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan benar. Sehingga kompetensi penyelenggara kali ini juga akan mempengaruhi bagaimana tindakan maladministrasi dapat terjadi.

Kompetensi penyelenggara pelayanan publik merupakan urgensi untuk membangun kualitas pelayanan publik yang dapat dipercaya. Masyarakat akan lebih yakin dan merasa dihargai saat mereka dilayani oleh petugas-petugas yang profesional, berintegritas, memahami tugasnya dan responsif memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Dengan kata lain, pelayanan publik yang baik harus dimulai dari manusia yang memiliki kompetensi memadai pada meja atau loket layanan.

Melalui pelaksanaan Opini Ombudsman RI ini diharapkan bukan hanya hadir untuk menilai dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, namun juga momentum sosialisasi, menyampaikan amanah konstitusi bahwa sebagai masyarakat hak-hak mereka dilindungi, keluhan mereka didengar dan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari negara. Karena itulah wujud nyata kehadiran negara.

Ditulis Oleh Dovi Eka Wiranata (Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat)