MUSLIMIN: PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK WAJIB TINDAKLANJUTI ADUAN MASYARAKAT

Minggu, 31 Mei 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Muslimin B. Putra, menegaskan setiap aduan masyarakat wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan publik. Penegasan tersebut disampaikannya saat memberikan penguatan Standar Pelayanan Publik pada kegiatan Public Hearing yang diselenggarakan Balai Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Gorontalo, Selasa 26 Mei 2026, di Café Roemah Marly, Kota Gorontalo.

Muslimin menjelaskan, substansi pelayanan publik meliputi pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada konteks BKHIT Gorontalo, pelayanan tersebut mencakup jasa pengujian laboratorium hingga layanan administratif berupa sertifikasi pengawasan karantina.

Ia menekankan, Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang yang luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pengawasan, hingga pemberian penghargaan terhadap penyelenggara layanan publik.

"Masyarakat juga berhak menyampaikan pengaduan, dan wajib untuk ditindaklanjuti oleh penyelenggara," tegasnya.

Ia menambahkan, kewajiban utama penyelenggara pelayanan publik adalah menghadirkan pelayanan prima melalui penyusunan standar pelayanan dan sistem pengelolaan pengaduan yang baik. Selain itu, terdapat sanksi administratif, ganti rugi pelayanan, hingga sanksi pidana bagi penyelenggara yang melanggar ketentuan.

"Sedangkan standar pelayanan minimal yang seharusnya diterapkan 14 standar, mulai dari payung hukum hingga evaluasi kinerja petugas pelayanan publik," tandasnya.

Muslimin juga menyinggung soal kendala utama rendahnya kualitas pelayanan publik. Menurutnya, rendahnya kepatuhan implementasi standar pelayanan publik dapat mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi seperti ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, bahkan hingga korupsi.

"Secara makro akibat rendahnya kepatuhan pada standar pelayanan publik, mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, dan hambatan pertumbuhan investasi," tandasnya.

Pada kegiatan Public Hearing tersebut, turut hadir sebagai narasumber perwakilan BKHIT Gorontalo, drh. Laras, yang membawakan materi mengenai standar pelayanan publik di lingkungan Balai Karantina Gorontalo. Kegiatan berlangsung selama setengah hari dan berjalan secara khidmat serta dialogis bersama seluruh peserta.