

OMBUDSMAN BERWENANG MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK, BAMBANG: MALADMINISTRASI HARUS DICEGAH

Kamis, 15 Oktober 2026 - riau

Pekanbaru, Hariantimes.com - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel dan bebas dari maladministrasi.

Termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan masyarakat memperoleh layanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Hal tersebut menjadi bagian dari materi penyelenggaraan pelayanan publik yang dipaparkan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama SH MH pada acara media gathering Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bersama Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Provinsi Riau di salah satu hotel di Jalan Jenderal Sudirman Pekanbaru, Kamis (15/10/2026).

Pada kesempatan itu, Bambang mengulas fungsi pengawasan Ombudsman, standar pelayanan publik, hak dan kewajiban penyelenggara maupun masyarakat, serta penilaian kualitas pelayanan pada kantor imigrasi di Provinsi Riau.

"Pelayanan publik tidak cukup hanya berorientasi pada pemenuhan tugas dan fungsi organisasi," katanya.

Untuk itu, sambung Bambang, aparatur juga dituntut memiliki integritas, profesionalisme, kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemauan menyelesaikan persoalan yang muncul dalam proses pelayanan.

"Maladministrasi merupakan perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, melakukan kelalaian, atau mengabaikan kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat," tegas Bambang.

Karena itu, lanjut Bambang, penyelenggara pelayanan wajib memastikan setiap proses berjalan sesuai ketentuan, memiliki standar yang jelas, serta memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya dan produk layanan.

"Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan layanan juga harus berpedoman pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Penerapan prinsip tersebut diperlukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur," terang Bambang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, beber Bambang, Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, BUMN, BUMD, serta pihak lain yang menjalankan pelayanan publik sesuai ketentuan perundang-undangan.

Tugas Ombudsman antara lain menerima dan memeriksa laporan dugaan maladministrasi, menindaklanjuti laporan sesuai kewenangan, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, serta berkoordinasi dengan lembaga dan masyarakat untuk mencegah terjadinya penyimpangan pelayanan.

Dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman juga dapat meminta keterangan dari pelapor, terlapor, dan pihak terkait, memeriksa dokumen, meminta klarifikasi kepada instansi terkait, serta menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi.

Pengawasan tersebut menjadi instrumen untuk mendorong penyelenggara layanan melakukan perbaikan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Dalam materi penilaian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, ungkap Bambang, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mencatat nilai akhir 89,34 dari 100 dengan kategori kualitas pelayanan Sangat Baik. Penilaian tersebut mencakup periode September hingga November 2025. Penilaian tersebut berdasarkan sejumlah dimensi pelayanan, yakni input, proses, output, pengelolaan pengaduan, dan kepercayaan masyarakat.

Hasil penilaian ini menjadi salah satu gambaran kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor imigrasi. Meski demikian, peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar standar pelayanan dapat dipenuhi secara konsisten.

Dari sisi akses pelayanan, materi Ombudsman turut menampilkan kanal layanan Kantor Imigrasi Pekanbaru, antara lain loket pelayanan untuk layanan non-elektronik, layanan pelanggan bagi warga negara asing, serta informasi nomor kontak dan layanan WhatsApp yang dapat diakses masyarakat melalui kanal komunikasi resmi imigrasi.

Ketersediaan kanal informasi dan pengaduan penting untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi, berkonsultasi, serta menyampaikan keluhan apabila menemukan kendala dalam pelayanan.

Masyarakat Memiliki Hak Mengawasi

Bambang juga menegaskan, masyarakat bukan sekadar penerima layanan, melainkan memiliki hak untuk mengetahui standar pelayanan, mengawasi pelaksanaannya, memperoleh tanggapan atas pengaduan, serta meminta perbaikan apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan.

Di sisi lain, masyarakat berkewajiban memenuhi persyaratan pelayanan, mematuhi peraturan, serta ikut menjaga sarana dan prasarana pelayanan publik.

Pengawasan partisipatif tersebut diharapkan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Dengan demikian, persoalan pelayanan dapat diketahui lebih dini dan ditindaklanjuti secara tepat.

Melalui pendekatan pengawasan yang independen, profesional dan berintegritas, Ombudsman mendorong birokrasi agar

tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga menghadirkan solusi atas kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada akhirnya membutuhkan komitmen penyelenggara, pengawasan yang efektif, serta partisipasi masyarakat agar pelayanan yang transparan, adil, dan akuntabel dapat terwujud.(*)