

OMBUDSMAN DAN BALAI BAHASA NTT KOLABORASI DORONG PELAYANAN PUBLIK BEBAS MALADMINISTRASI DAN BERINOVASI

Jum'at, 07 November 2025 - ntt

NTT, Jarrakpos.com- Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bebas dari praktik maladministrasi terus digencarkan di Nusa Tenggara Timur.

Dalam Forum Konsultasi Publik yang digelar oleh Balai Bahasa Provinsi NTT, Asisten Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Provinsi NTT, Philipus M. Jemadu, menegaskan pentingnya penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan inovasi dalam setiap lini birokrasi.

Kegiatan yang berdampak positif ini berlangsung di Aula Rumah Jabatan Wali Kota Kupang pada Jumat, 31 Oktober 2025 dan diikuti oleh 50 peserta dari berbagai kalangan.

Dalam pemaparannya berjudul "Meningkatkan Pelayanan Publik Bebas Maladministrasi", Philipus menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak fundamental setiap warga negara. Pelayanan yang baik, katanya, tidak hanya memenuhi aturan, tetapi juga mencerminkan komitmen moral pemerintah terhadap masyarakat.

"Pelayanan publik adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini adalah bentuk kehadiran negara yang dirasakan langsung oleh rakyat," tegasnya.

Philipus mengutip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya standar pelayanan sebagai tolok ukur bagi instansi penyelenggara.

Standar itu harus menjamin kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan kepastian hukum antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan.

Menurutnya, setiap penyelenggara layanan publik wajib menyusun dan menerapkan SPP dengan melibatkan partisipasi masyarakat, mulai dari tahap perencanaan, penetapan, sosialisasi, hingga evaluasi.

"Partisipasi publik bukan sekadar formalitas, melainkan cara untuk memastikan bahwa layanan benar-benar menjawab kebutuhan nyata warga," ujarnya. Selain menyoroti pentingnya kepatuhan terhadap standar, Philipus juga menekankan nilai inovasi pelayanan publik sebagai motor penggerak perubahan birokrasi.

"Inovasi adalah terobosan, bisa berupa ide kreatif, modifikasi, atau adaptasi yang membawa manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat," jelasnya.

Ia menambahkan, inovasi yang baik harus memiliki unsur kebaruan, efektif, bermanfaat, adaptif terhadap perubahan, serta berkelanjutan.

"Tanpa inovasi, pelayanan publik akan berjalan di tempat. Padahal, masyarakat kita terus berubah, kebutuhannya pun semakin kompleks," tambahnya.

Dalam kesempatan itu, Philipus juga mengingatkan ancaman serius dari praktik maladministrasi, yang menurutnya menjadi "penyakit lama" dalam pelayanan publik di berbagai sektor.

Ia menyebut beberapa bentuk maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, penyimpangan prosedur, dan pengabaian kewajiban hukum. "Maladministrasi, sekecil apa pun, merusak kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Karena itu, pengawasan dan komitmen integritas harus berjalan beriringan," tegasnya.

Philipus menjelaskan, pengawasan terhadap pelayanan publik dilakukan secara internal oleh atasan langsung dan pengawas fungsional, serta eksternal oleh lembaga pengawas seperti Ombudsman.

Ia juga menekankan pentingnya peran aktif masyarakat dalam mengawasi dan melaporkan dugaan pelanggaran.

Forum yang digelar Balai Bahasa NTT ini menjadi ruang penting untuk memperkuat pemahaman dan komitmen bersama antara lembaga pemerintah dan publik terhadap tata kelola pelayanan yang berintegritas, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

"Kolaborasi seperti ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab lembaga tertentu, tetapi gerakan bersama untuk menghadirkan birokrasi yang jujur, transparan, dan melayani," tutup Philipus.***