



RRI.CO.ID, Gorontalo - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan supervisi penilaian maladministrasi pelayanan publik di Polres Gorontalo Utara, Selasa 13 Oktober 2026. Kegiatan ini bertujuan memastikan kualitas penilaian yang sebelumnya dilakukan oleh tim penilai melalui pengumpulan data di sejumlah unit pelayanan kepolisian.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Muslimin B. Putra, bersama tim diterima Wakapolres Gorontalo Utara, Kepala Seksi Pengawasan (Siwas), serta sejumlah anggota kepolisian setempat.

Muslimin menjelaskan, supervisi kali ini memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan pengaduan masyarakat dan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang masih memerlukan peningkatan berdasarkan sejumlah indikator penilaian. Sementara itu, pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas SIM) dinilai telah menunjukkan kualitas yang baik.

Ia mengatakan, supervisi juga dilakukan untuk memastikan proses penilaian berjalan sesuai dengan Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025.

Penilaian tersebut mencakup aspek kepercayaan masyarakat serta kepatuhan penyelenggara terhadap tindakan korektif, saran perbaikan, dan saran penyempurnaan. Pengukuran dilakukan melalui empat dimensi, yakni input, proses, output, dan pengaduan, yang masing-masing memiliki variabel serta indikator penilaian.

Menurut Muslimin, kepercayaan masyarakat menjadi salah satu perhatian utama dalam penilaian maladministrasi. Karena itu, ia meminta pimpinan dan seluruh petugas Polres Gorontalo Utara terus meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat memperoleh layanan kepolisian yang optimal.

Selain itu, Ombudsman mendorong Polres Gorontalo Utara mengintegrasikan pelayanan administrasi dalam satu atap. Dengan sistem tersebut, masyarakat diharapkan dapat mengakses berbagai layanan kepolisian, mulai dari SPKT hingga SKCK, dalam satu gedung sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien.

Muslimin juga menyoroti pentingnya pembenahan mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat. Menurutnya, keberadaan sejumlah unit penerima pengaduan, seperti Siwas, Paminal, dan Propam, perlu didukung prosedur pelayanan tertulis serta kepastian jangka waktu penyelesaian laporan.

Ia berharap pembenahan tersebut dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan sekaligus memberikan kepastian kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

Hasil penilaian maladministrasi nantinya dikelompokkan dalam lima kategori, yaitu Opini Kualitas Tertinggi, Kualitas Tinggi, Kualitas Sedang, Kualitas Rendah, dan Kualitas Terendah.

Hasil tersebut menjadi dasar penerbitan Opini Ombudsman RI, yakni pernyataan formal kepada penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil penilaian. Opini tersebut selanjutnya disampaikan secara nasional pada setiap akhir tahun kepada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.