

# OMBUDSMAN KALBAR RILIS HASIL PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2025: PEMPROV RAIH KUALITAS TINGGI TANPA MALADMINISTRASI

Senin, 16 Februari 2026 - kalbar

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat telah merilis hasil opini terkait Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik serta mencegah praktik maladministrasi di berbagai instansi. Hasil ini diharapkan menjadi tolok ukur penting bagi perbaikan layanan di masa mendatang.

Pengumuman hasil penilaian ini dilaksanakan pada Jumat (13/2) di Aula Garuda Kantor Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Pontianak. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, Tariyah, secara langsung menyampaikan temuan dan rekomendasi dari penilaian tersebut. Acara ini dihadiri oleh perwakilan dari berbagai pemerintah daerah dan unit kementerian/lembaga yang menjadi lokus penilaian.

Penilaian ini dilakukan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, memastikan pemenuhan standar, dan mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Proses penilaian melibatkan tujuh pemerintah daerah dan sejumlah unit kementerian/lembaga, dengan fokus tidak hanya pada standar pelayanan tetapi juga dampak substantif layanan kepada masyarakat.

## Hasil Penilaian Pemerintah Daerah di Kalimantan Barat

Penilaian Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat pada tahun 2025 mencakup tujuh pemerintah daerah dari total 15 kabupaten/kota di provinsi tersebut. Lokus penilaian ini ditetapkan berdasarkan kebijakan efisiensi anggaran, meliputi Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Kota Pontianak, Kabupaten Sambas, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Sintang, Kabupaten Melawi, dan Kabupaten Ketapang. Hasil ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat berhasil meraih opini Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi, menunjukkan komitmen kuat dalam penyelenggaraan layanan publik yang prima. Selain itu, dua unit layanan spesifik juga menorehkan prestasi gemilang. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak keduanya memperoleh kategori kualitas pelayanan "Sangat Baik".

Pada tingkat kabupaten/kota, Pemerintah Kota Pontianak dan Pemerintah Kabupaten Ketapang sama-sama meraih opini Kualitas Tinggi. Sementara itu, Pemerintah Kabupaten Sambas bahkan berhasil mencapai opini Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi, menandakan kinerja yang sangat baik. Namun, Pemerintah Kabupaten Sintang, Sanggau, dan Melawi masih berada pada opini Kualitas Sedang, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan.

## Kinerja Unit Kementerian dan Lembaga di Daerah

Selain pemerintah daerah, hasil penilaian juga diserahkan kepada sejumlah unit kementerian/lembaga di daerah yang menjadi lokus penilaian. Instansi-instansi ini meliputi Kepolisian Resor, Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, serta Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara. Ombudsman menyampaikan kategori kualitas per unit kerja, dengan opini akhir tetap ditetapkan bagi instansi induk di tingkat pusat.

Di jajaran Kepolisian Resor, Polres Sambas dan Polres Ketapang meraih kategori kualitas pelayanan publik "Baik". Sementara itu, Polres Sintang, Polres Sanggau, Polresta Pontianak, dan Polres Melawi memperoleh kategori "Cukup",

menandakan perlunya peningkatan lebih lanjut dalam aspek pelayanan.

Untuk lingkungan Kantor Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Pontianak, Kabupaten Ketapang, dan Kabupaten Melawi mendapatkan kategori "Baik". Sebaliknya, Kantor Pertanahan Kabupaten Sambas, Sanggau, dan Sintang masih berada pada kategori "Cukup".

Pada unit Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sanggau berhasil meraih kategori "Baik". Namun, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang, dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas masih berada di kategori "Cukup".

Di sektor Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara, Lapas Kelas IIA Pontianak dan Rutan Kelas IIB Sambas memperoleh kategori "Baik". Sementara itu, Lapas Kelas IIB Ketapang, Lapas Kelas IIB Sintang, dan Rutan Kelas IIB Sanggau masih perlu meningkatkan kualitas layanannya karena berada di kategori "Cukup".

### **Peran Ombudsman dan Rekomendasi Peningkatan Layanan**

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, Tariyah, menegaskan bahwa peran lembaga ini tidak hanya terbatas pada penerimaan dan penindaklanjutan laporan masyarakat. Lebih dari itu, Ombudsman juga aktif melakukan upaya pencegahan maladministrasi melalui instrumen penilaian kualitas pelayanan publik yang komprehensif. Pendekatan ini memastikan bahwa layanan tidak hanya tertib administrasi, tetapi juga berdampak substantif.

Tariyah juga mengapresiasi komitmen pimpinan dan jajaran pemerintah daerah serta unit Kementerian/Lembaga yang menjadi lokus penilaian atas upaya mereka dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Penilaian tahun ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Hal ini penting untuk meminimalkan potensi maladministrasi dan memastikan tindak lanjut laporan masyarakat.

Ombudsman mendorong pimpinan instansi untuk memberikan penghargaan kepada unit-unit yang berkinerja baik sebagai bentuk motivasi. Di sisi lain, pembinaan terarah sangat diperlukan bagi unit-unit yang masih membutuhkan peningkatan. Hasil penilaian ini diharapkan menjadi sarana evaluasi dan penguatan sinergi antara pemerintah daerah dan instansi vertikal dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Sumber: AntaraNews