

OMBUDSMAN: PEMALANGAN LAYANAN PUBLIK PRESEDEN BURUK

Rabu, 14 Januari 2026 - papbar

Manokwari - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Papua Barat menilai aksi pemalangan terhadap layanan publik merupakan preseden buruk, terlepas dari motif yang melatarbelakanginya.

Fenomena pemalangan yang kerap terjadi di Papua Barat maupun Papua Barat Daya dinilai menjadi sinyal adanya persoalan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan yang tidak berjalan sesuai standar.

Ombudsman menegaskan, munculnya aksi penolakan atau protes warga, termasuk dalam bentuk pemalangan, umumnya dipicu pelayanan publik yang tidak memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sebagaimana mestinya.

"Pemalangan layanan publik adalah preseden buruk, apa pun motifnya. Namun, aksi semacam ini biasanya muncul karena ada aspek pelayanan yang tidak dilakukan sesuai standar pelayanan yang berlaku," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Papua Barat, Amus Atkana dalam keterangannya, Selasa (14/1/2026).

Ombudsman mengingatkan bahwa dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengawasan pelayanan. Hal itu tercantum antara lain dalam ketentuan yang menegaskan masyarakat berhak mengawasi jalannya pelayanan, serta menyampaikan pengaduan apabila menemukan pelayanan yang tidak sesuai standar.

"Undang-undang memberi ruang kepada masyarakat untuk ikut mengawasi pelayanan publik dan melaporkan jika ada pelayanan yang tidak sesuai standar. Artinya, kontrol publik adalah bagian dari sistem pelayanan itu sendiri," ujarnya.

Menurut Ombudsman, ketika standar pelayanan tidak diterapkan secara konsisten, kondisi tersebut dapat memicu ketidakpuasan masyarakat dan berkembang menjadi aksi protes di lapangan.

Karena itu, Ombudsman Papua Barat dan Papua Barat Daya mendorong seluruh penyelenggara layanan publik untuk menjalankan pelayanan sesuai SOP dan standar yang telah ditetapkan, demi mencegah terulangnya pemalangan yang berujung pada terhambatnya hak masyarakat menerima layanan.

"Pemerintah harus hadir sebagai pelayan bagi masyarakat. Kehadiran negara adalah roh dari pelayanan itu sendiri, sehingga publik merasakan bahwa negara benar-benar hadir melalui pelayanan yang baik," kata Ombudsman.

Di sisi lain, Ombudsman juga mendorong masyarakat agar tetap mengawasi pelayanan publik secara aktif. Jika ditemukan dugaan pelanggaran prosedur atau maladministrasi, Ombudsman meminta warga menempuh jalur pengaduan resmi.

"Mari kita awasi bersama, cegah dan laporkan setiap maladministrasi yang terjadi. Jika menemukan dugaan pelayanan yang bertentangan dengan standar, silakan dilaporkan kepada Ombudsman," ujar perwakilan Ombudsman.

Untuk pengaduan, masyarakat dapat menghubungi Call Center Ombudsman RI 137, yang siap melayani laporan masyarakat terkait pelayanan publik di Papua Barat dan Papua Barat Daya. (**rls/pr**)