PELAYANAN PASIF DINILAI PICU KECURIGAAN PUBLIK, INI KATA ORI KALTARA

Senin, 18 Mei 2026 - kaltara

Praktik pelayanan publik yang tidak terbuka dan minim informasi, dinilai masih menjadi keluhan utama pelaku usaha saat mengurus administrasi perizinan.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Kaltara, Maria Ulfah mengatakan, kondisi tersebut dapat memicu proses birokrasi berlarut-larut hingga menimbulkan persepsi negatif terhadap penyelenggara layanan.

Menurutnya, persoalan itu kerap muncul karena penyelenggara layanan tidak menyampaikan seluruh persyaratan dokumen sejak awal. Akibatnya, pelaku usaha harus bolak-balik melengkapi dokumen tambahan yang sebelumnya tidak diinformasikan sehingga proses administrasi menjadi panjang dan berbelit.

"Nah ini yang harus dihindari. Jangan sampai penyelenggaranya pasif dan tidak proaktif. Kalau dokumen yang dibutuhkan tidak dijelaskan sejak awal, itu bisa menyebabkan penundaan administrasi yang panjang. Seluruh persyaratan dokumen seharusnya dapat diinformasikan secara utuh dan transparan melalui sistem digital ataupun website resmi," katanya, Kamis (14/5).

Dengan begitu, pelaku usaha tidak perlu berpindah dari satu instansi ke instansi lain hanya untuk melengkapi dokumen tambahan yang sebelumnya tidak diinformasikan," sambungnya.

Ia menilai, pelayanan publik yang tidak transparan berpotensi memunculkan persepsi negatif dari masyarakat maupun pelaku usaha. Salah satu risiko yang dikhawatirkan muncul ialah anggapan adanya unsur kesengajaan memperlambat proses pelayanan sehingga membuka peluang terjadinya negosiasi informal dengan oknum tertentu.

"Kalau informasi diberikan sedikit-sedikit, masyarakat bisa saja mempersepsikan ada modus untuk memperlambat pelayanan agar pelaku usaha mencari jalan pintas. Hal-hal seperti ini yang harus dicegah karena bisa merusak kepercayaan publik," urainya.

Menurutnya, integrasi sistem pelayanan saat ini sebenarnya sudah berjalan ke arah yang lebih baik melalui penerapan sistem single submission management yang terhubung antarinstansi. Sistem tersebut dinilai membuat proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan efisien dibanding sebelumnya.

"Integrasi sistem pelayanan sebenarnya sudah berada di jalur yang tepat. Dengan adanya sistem single submission management yang terhubung antarinstansi, proses pelayanan jauh lebih sederhana dan efisien dibanding sebelumnya. Bahkan, pelaku usaha tidak lagi harus berpindah-pindah tempat hanya untuk mengurus dokumen tertentu," pungkasnya.