

REGIONAL OMBUDSMAN SUPERVISI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DISDIKPORA GORONTALO

Senin, 19 Oktober 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID,Gorontalo - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan supervisi Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Gorontalo Utara, Selasa (13/10/2026). Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan kualitas penilaian pelayanan publik yang sebelumnya telah dilakukan oleh Tim Penilai Ombudsman di wilayah tersebut.

Supervisi dipimpin langsung oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Muslimin B. Putra, bersama tim. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya pengendalian kualitas penilaian, khususnya untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data, pemeriksaan dokumen, dan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

Sebelumnya, Tim Penilai Ombudsman telah melakukan kunjungan ke Kabupaten Gorontalo Utara untuk mengumpulkan data terkait penyelenggaraan pelayanan publik di sejumlah instansi. Hasil penilaian tersebut kemudian menjadi bahan bagi tim supervisi untuk melakukan pengecekan kembali terhadap indikator-indikator penilaian yang telah diperiksa sebelumnya.

Dalam keterangannya, Muslimin menjelaskan bahwa kedatangan tim Ombudsman di Disdikpora Gorontalo Utara diterima oleh Sekretaris Dinas. Sementara itu, Kepala Disdikpora turut bergabung setelah kegiatan supervisi selesai dilaksanakan.

Menurut Muslimin, salah satu fokus utama supervisi kali ini adalah memastikan pemenuhan dokumen yang sebelumnya belum diserahkan oleh narahubung penilaian dari Disdikpora Gorontalo Utara.

"Fokus supervisi kali ini di Disdikpora pada pemenuhan dokumen yang belum diserahkan oleh narahubung penilaian yang diperankan oleh Kasubag Disdikpora," ungkap Muslimin.

Ia menegaskan bahwa kelengkapan dokumen menjadi bagian penting dalam proses penilaian pelayanan publik. Dokumen yang tersedia tidak hanya berfungsi sebagai bukti administratif, tetapi juga menjadi dasar untuk memastikan bahwa berbagai standar dan indikator pelayanan benar-benar diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Karena itu, supervisi dilakukan untuk membandingkan hasil penilaian yang telah dilaksanakan oleh tim sebelumnya dengan kondisi dan bukti pendukung yang tersedia. Langkah ini sekaligus menjadi bagian dari pengendalian kualitas agar penilaian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Muslimin menjelaskan, dalam supervisi tersebut terdapat tiga variabel utama yang menjadi perhatian, yakni variabel perencanaan, variabel standar pelayanan, dan variabel pengelolaan pengaduan. Ketiga variabel tersebut dinilai penting untuk melihat sejauh mana instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki perencanaan yang baik, menerapkan standar pelayanan secara konsisten, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat diakses masyarakat.

Pada variabel perencanaan, Ombudsman menaruh perhatian terhadap pemanfaatan hasil penilaian sebagai salah satu indikator dalam peningkatan kinerja instansi. Hasil penilaian diharapkan tidak hanya menjadi dokumen evaluasi, tetapi juga digunakan sebagai bahan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, ketersediaan alokasi anggaran untuk mendukung sarana dan prasarana pelayanan publik juga menjadi perhatian. Menurut Muslimin, perencanaan yang baik perlu didukung dengan penganggaran yang memadai agar upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan.

Pemanfaatan hasil penilaian dalam perencanaan dan penganggaran diharapkan mampu mendorong instansi untuk melakukan pembenahan terhadap berbagai kekurangan yang ditemukan. Dengan demikian, hasil penilaian Ombudsman dapat menjadi salah satu acuan bagi instansi dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, pada variabel standar pelayanan, tim supervisi melakukan pengecekan terhadap sejumlah indikator yang menjadi dasar dalam menilai penyelenggaraan pelayanan publik. Pemeriksaan tersebut meliputi ketersediaan dasar hukum pelayanan, persyaratan layanan, sistem atau mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta produk layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tim juga memeriksa kompetensi pelaksana pelayanan, mekanisme penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan, evaluasi kinerja, serta keberadaan pengawasan internal.

Berbagai indikator tersebut menjadi perhatian karena standar pelayanan merupakan pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kejelasan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan produk layanan diperlukan agar masyarakat memperoleh informasi yang pasti ketika mengakses pelayanan.

Ketersediaan standar pelayanan juga diharapkan dapat mencegah ketidakjelasan prosedur dan meminimalkan potensi terjadinya maladministrasi. Dengan adanya standar yang terdokumentasi dan diterapkan secara konsisten, penyelenggara pelayanan publik memiliki acuan yang jelas dalam menjalankan tugas, sementara masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya ketika menerima pelayanan.

Selain memastikan kelengkapan dokumen, pemeriksaan terhadap kompetensi pelaksana dan evaluasi kinerja juga menjadi bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan. Hal tersebut diperlukan untuk melihat apakah penyelenggaraan pelayanan didukung oleh sumber daya manusia yang memadai serta mekanisme evaluasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan.

Muslimin menegaskan bahwa pemeriksaan berbagai indikator tersebut dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara hasil penilaian sebelumnya dengan bukti dan dokumen pendukung yang tersedia di lingkungan Disdikpora Gorontalo Utara.

Sementara itu, pada variabel pengelolaan pengaduan, tim supervisi memeriksa sejumlah aspek yang berkaitan dengan tata kelola pengaduan masyarakat. Pemeriksaan meliputi kewajiban pengelolaan pengaduan, ketersediaan surat keputusan atau SK pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, serta jumlah pengaduan yang telah diselesaikan.

Selain itu, tim juga memeriksa waktu penyelesaian pengaduan, frekuensi evaluasi dan pemantauan, ketersediaan sarana pengaduan, serta frekuensi peningkatan pengetahuan bagi petugas yang bertanggung jawab dalam mengelola pengaduan.

Muslimin menjelaskan bahwa keberadaan mekanisme pengaduan merupakan salah satu unsur penting dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat memiliki saluran untuk menyampaikan keluhan, laporan, maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima.

Pengelolaan pengaduan yang baik tidak cukup hanya dengan menyediakan sarana pengaduan. Instansi juga perlu memastikan adanya petugas yang bertanggung jawab, prosedur penanganan yang jelas, batas waktu penyelesaian, serta evaluasi berkala terhadap pengaduan yang masuk.

Jumlah pengaduan yang diselesaikan dan ketepatan waktu penyelesaiannya juga menjadi bagian dari indikator yang diperiksa. Data tersebut dapat digunakan untuk melihat bagaimana instansi merespons keluhan masyarakat sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Di sisi lain, peningkatan pengetahuan dan kapasitas pengelola pengaduan diperlukan agar petugas mampu menangani setiap laporan secara tepat, profesional, dan sesuai prosedur. Dengan pengelolaan yang terstruktur, pengaduan masyarakat diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif.

"Pada variabel pengelola pengaduan, Tim Supervisi mengecek beberapa indikator seperti kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, SK pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, jumlah pengaduan yang diselesaikan, waktu penyelesaian pengaduan, frekuensi evaluasi pemantauan, ketersediaan sarana pengaduan, dan frekuensi peningkatan pengetahuan pengelola pengaduan," ujar Muslimin.

Dalam rangkaian supervisi tersebut, Ombudsman juga memberikan perhatian khusus terhadap pelaksanaan pengawasan internal di lingkungan Disdikpora Gorontalo Utara. Pengawasan internal dinilai memiliki peran penting dalam memastikan pelaksanaan program dan kegiatan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada akhir kunjungannya, Muslimin meminta kepada Sekretaris Disdikpora agar setiap kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat dapat didokumentasikan dengan baik. Dokumentasi tersebut diperlukan sebagai bukti bahwa fungsi pengawasan internal benar-benar dilaksanakan terhadap program dan kegiatan yang berjalan di lingkungan dinas.

"Pengawasan internal yang diperankan oleh Inspektorat penting untuk didokumentasikan jika berkunjung ke Disdikpora. Dokumentasi kehadiran Inspektorat bisa berupa notulensi rapat, berita acara, atau daftar hadir sehingga nampak peran pengawas internal dalam pengendalian program Disdikpora," jelasnya.

Menurut Muslimin, dokumentasi pengawasan internal tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan administrasi, tetapi juga dapat menunjukkan adanya proses pemantauan, evaluasi, dan pengendalian terhadap pelaksanaan program.

Ia menambahkan bahwa sejumlah program di lingkungan pendidikan dapat menjadi objek pengawasan Inspektorat, di antaranya Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan proyek revitalisasi sekolah.

Program-program tersebut perlu mendapatkan perhatian dalam pelaksanaan pengawasan agar pengelolaan anggaran dan pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Dokumentasi hasil pengawasan juga dapat menjadi bahan evaluasi apabila ditemukan kekurangan yang memerlukan tindak lanjut.

Bagi instansi penyelenggara pelayanan publik, keberadaan pengawasan internal yang berjalan dengan baik diharapkan

dapat membantu mendeteksi potensi permasalahan sejak dini, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong pelaksanaan program yang lebih tertib dan transparan.

Melalui supervisi ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo berupaya memastikan bahwa proses penilaian maladministrasi pelayanan publik dilaksanakan secara berkualitas, objektif, dan berdasarkan bukti pendukung yang memadai.

Hasil supervisi juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Disdikpora Gorontalo Utara dalam memperkuat perencanaan pelayanan, memenuhi standar pelayanan, meningkatkan pengelolaan pengaduan masyarakat, serta mengoptimalkan fungsi pengawasan internal.

Dengan pemenuhan indikator penilaian dan dokumentasi yang lebih baik, Disdikpora Gorontalo Utara diharapkan dapat terus melakukan pembenahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya tersebut menjadi bagian penting untuk membangun tata kelola pemerintahan yang akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.