GELAR ENTRY MEETING, OMBUDSMAN RI SIAPKAN PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK 2026 DI KALIMANTAN TIMUR

Kamis, 30 Juli 2026 - kaltim

Siaran Pers

Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur

Nomor PERS/4/HM.02.07-21/VII/2026

Kamis, 4 Juli 2026

SAMARINDA - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Timur menyelenggarakan kegiatan Entry Meeting Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 secara daring (via Zoom Meeting) pada Kamis (30/7/2026). Kegiatan ini menjadi langkah awal dalam mengukur dan meningkatkan kualitas serta standar pelayanan publik di wilayah Kalimantan Timur.

Acara ini dihadiri langsung oleh Anggota Ombudsman RI, Maneger Nasution serta Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur, Mulyadin. Turut hadir para pemangku kepentingan dari Pemerintah Provinsi Kaltim, Kepolisian Daerah Kaltim, Kanwil BPN Kaltim, Kanwil Ditjen Imigrasi Kaltim-Kaltara, Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, serta jajaran Pemerintah Daerah dari Kutai Kartanegara, Kutai Barat, Kutai Timur, Paser, Penajam Paser Utara (PPU), dan Kota Bontang.

Anggota Ombudsman RI, Maneger Nasution dalam sambutannya menegaskan bahwa tujuan utama kegiatan ini bukanlah untuk membandingkan siapa yang terbaik atau terburuk, melainkan membangun budaya pelayanan yang profesional, responsif, transparan, dan akuntabel.

"Hasil penilaian ini nantinya akan ditindaklanjuti dengan rekomendasi berupa saran perbaikan maupun tindakan korektif. Kami mengajak seluruh penyelenggara layanan di Kalimantan Timur untuk bersama-sama menjaga proses penilaian ini agar tetap objektif, independen, dan berintegritas demi menghadirkan negara yang sungguh-sungguh melayani masyarakat," tutupnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kaltim, Mulyadin menyampaikan bahwa kegiatan ini diikuti oleh perwakilan dari 28 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di 7 Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemprov Kaltim, 12 Satuan (Intelkam dan SPKT) di 6 Polres/Ta jajaran Polda Kaltim, 6 Kantor Pertanahan, serta 3 Kantor Imigrasi di lingkup Kanwil Ditjen Imigrasi Kemenimipas Kaltim.

Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Kaltim dijadwalkan berlangsung mulai bulan Agustus hingga November 2026, dengan hasil akhir yang ditargetkan untuk diumumkan pada Desember 2026.

Pada periode 2026 ini, Ombudsman akan menguji 98 Produk Layanan pada berbagai lokus instansi, antara lain 8 Produk Layanan di Pemerintah Provinsi Kaltim, 48 Produk Layanan di 6 Pemkab/Pemkot (Dinas Pendidikan & Kebudayaan, Dinas Sosial, RSUD, dan Dinas PU di Kukar, Kutai Barat, Kutai Timur, Paser, PPU, dan Bontang), 24 Produk Layanan di 6 Polres/Polresta (Polres Kukar, Polresta Bontang, Polres Kutai Barat, Polres Kutai Timur, Polres PPU, dan Polres Paser), 12 Produk Layanan di 6 Kantor Pertanahan (Kantah Kukar, Bontang, Kutai Barat, Kutai Timur, PPU, dan Paser), dan 6 Produk Layanan di 3 Kantor Imigrasi (Kanim Kelas I TPI Samarinda, Kanim Kelas I TPI Balikpapan, dan Kanim Kelas II TPI Bontang).

Guna memperoleh gambaran yang utuh, Tim Penilai Ombudsman akan melakukan wawancara dan asesmen langsung kepada 334 pejabat/petugas teknis serta 2.355 pengguna layanan/masyarakat.

Lebih lanjut, Mulyadin menjelaskan bahwa penilaian tahun ini mencakup empat dimensi utama, yakni Dimensi Input (kesiapan organisasi), Dimensi Proses (pelaksanaan harian), Dimensi Output (hasil evaluasi eksternal), dan Dimensi Pengaduan (tata kelola penanganan keluhan).

Selain itu, Ombudsman juga mengukur tingkat Kepercayaan Masyarakat yang dinilai melalui tiga indikator mendasar yaitu integritas, kapasitas, dan tata kelola. Hasil penilaian nantinya akan diklasifikasikan ke dalam skala kualitas pelayanan, mulai dari Sangat Baik (skor 88-100), Baik (78-87,99), Sedang (54-77,99), Kurang (32-53,99), hingga Sangat Kurang (0-31,99), serta Klasifikasi Tingkat Kepatuhan terhadap Produk Ombudsman (Tinggi, Sedang, Rendah).

Mulyadin juga menambahkan bahwa Penilaian ini tidak hanya sekedar berorientasi untuk mendapat nilai dari Ombudsman tapi yang lebih mendasar dan perinsip adalah bagaimana untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang betul-betul bisa dirasakan langsung oleh masyarakat.

"Oleh karena itu hanya dengan pelayanan publik yang baik dan berkualitas akan dapat mengurangi praktek korupsi dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat," tutupnya. (*)

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur

Mulyadin