

# **INDEKS PERSEPSI MALADMINISTRASI, MENJELASKAN TINGKAT KENYAMANAN MASYARAKAT DALAM PEROLEHAN PELAYANAN PUBLIK**

**Selasa, 27 Maret 2018 - Anita Widyaning Putri**

JAKARTA - Ombudsman RI merilis hasil survei indeks persepsi maladministrasi yang dilakukan pada tahun 2017 terhadap 3.080 responden di 11 provinsi. Lokus daerah dipilih berdasarkan tingkat kemiskinan di tingkat kota dan kabupaten.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala menerangkan survei ini merupakan metode baru yang dilakukan Ombudsman untuk mendapatkan data primer dari pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. "Survei ini mengukur kenyamanan masyarakat memperoleh info tentang standar layanan dan interaksi masyarakat dengan penyelenggara layanan khususnya pada bidang pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan perizinan," terangnya, Selasa (27/3).

Dasar pemikiran dari pelaksanaan survei indeks persepsi maladministrasi adalah melanjutkan hasil penelitian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman sejak tahun 2015.

Provinsi yang menjadi lokus penelitian adalah Jawa Timur, Riau, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Bengkulu, dan Kalimantan Tengah.

Data survei diambil dari cara berinteraksi untuk mengurus layanan dasar, sebagian besar pengguna layanan masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibanding menggunakan sistem online. "Bertanya langsung kepada petugas masih menjadi pilihan dominan bagi pengguna layanan dalam mengakses informasi standar layanan," jelas Adrianus.

Dari beberapa lokus yang menjadi target survey, indeks tertinggi maladministrasi adalah Provinsi Riau, sebaliknya Provinsi Bali masuk indeks terendah maladministrasi.

**Tim Komunikasi Strategis Ombudsman RI**

*(komstrat@ombudsman.go.id)*

Telp: (021) 2251.3737