OMBUDSMAN RI DORONG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEKPPP MANDIRI 2026

Selasa, 07 Juli 2026 - Fuad Mushofa

JAKARTA - Ombudsman RI menegaskan bahwa Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri tahun 2026 merupakan instrumen strategis untuk mendorong kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mencegah maladministrasi sejak dini, sekaligus memperkuat peran Ombudsman RI sebagai pengawas dan mitra dalam mendorong perbaikan pelayanan publik di seluruh Indonesia.

Demikian disampaikan oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Rahmadi Indra Tektona saat menyampaikan arahan pada kegiatan Sosialisasi dan Bimbingan Teknis PEKPPP Mandiri di Lingkungan Ombudsman RI Tahun 2026 dan Penandatangan Maklumat Pelayanan, pada Selasa (7/7/2026) di kantor Ombudsman RI, Jakarta. Hadir sebagai narasumber Asisten Deputi Fasilitasi, Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi R.R Vera Yuwantari Susilastuti.

PEKPPP Mandiri tahun 2026 merupakan instrumen yang digunakan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) untuk mengukur secara sistematis kualitas pelayanan pada unit kerja instansi pemerintah. Evaluasi ini bertujuan untuk menghasilkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang menjadi tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Rahmadi menambahkan, PEKPPP Mandiri 2026 adalah instrumen strategis untuk mendorong kementerian lembaga dan pemerintah daerah untuk aktif mengukur dan memperbaiki pelayanan publik serta mencegah maladministrasi sejak dini. "Bagi Ombudsman, PEKPPP Mandiri menjadi sarana untuk menguatkan peran sebagai pengawas pelayan publik yang tidak hanya menilai tetapi juga menjadi mitra pendamping yang mendorong perbaikan yang nyata." Tegas Rahmadi.

Sementara itu, Asisten Deputi Fasilitasi, Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi R.R Vera Yuwantari Susilastuti, dalam paparannya menjelaskan bahwa pelaksanaan PEKPPP Mandiri 2026 dirancang sebagai instrumen evaluasi yang berorientasi pada perubahan berbasis data serta berdampak nyata bagi pengguna layanan.

Hasil evaluasi akan menghasilkan Indeks Pelayanan Publik dan rekomendasi perbaikan yang menjadi dasar tindak lanjut bagi setiap instansi. Melalui mekanisme tersebut, pemerintah menargetkan peningkatan standar pelayanan, penguatan SDM, sarana prasarana, pengelolaan informasi dan pengaduan, serta inovasi layanan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan akuntabel.

Lebih lanjut, Vera juga menyampaikan hasil Indeks Pelayanan Publik (IPP) Tahun 2025, Ombudsman RI memperoleh nilai 4,72 dengan kategori Prima, melampaui rata-rata nasional sebesar 4,04. Dari enam aspek yang dinilai, lima aspek yakni SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, dan aspek Inovasi telah menunjukkan kinerja baik dan perlu dipertahankan.

Sementara itu, aspek Kebijakan masih menjadi prioritas perbaikan. Sebagai tindak lanjut, Ombudsman RI perlu memperkuat standar pelayanan melalui peninjauan berkala terhadap standar pelayanan, meningkatkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh umpan balik pengguna layanan, serta memperluas publikasi informasi kebijakan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, pelaksanaan PEKPPP Mandiri di lingkungan Ombudsman RI juga telah melampaui target minimal, dengan capaian partisipasi lebih dari 25 persen.

Dalam kesempatan ini, Wakil Ketua Ombudsman RI Rahmadi Indra Tektona juga melakukan penandatanganan Maklumat Pelayanan Ombudsman RI. Penandatanganan ini adalah janji terbuka Ombudsman RI kepada publik untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan dan akuntabel. Sekaligus komitmen internal untuk terus meningkatkan mutu layanan pengaduan dan pengawasan.

Melalui penandatanganan Maklumat Pelayanan, Rahmadi mengajak seluruh jajaran Ombudsman RI untuk memperkuat koordinasi antara pusat dan perwakilan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan menjadikan hasil PEKPPP Mandiri dan Maklumat Pelayanan sebagai peta jalan perbaikan layanan.

Turut hadir dalam kegiatan ini Anggota Ombudsman RI Syafrida R. Rasahan, Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu, Kepala Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi Esti Budiyarti, para Pejabat Tinggi Pratama dan Kepala Keasistenan Utama Ombudsman RI, serta insan Ombudsman RI baik di kantor pusat maupun perwakilan secara daring.