OMBUDSMAN RI SOSIALISASI PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI BSSN

Rabu, 12 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Depok - Dalam rangka pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng melakukan sosialisasi Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik di Kantor Badan Siber dan Sandi Negara, Depok pada Rabu (12/8/2026).

Dalam pemaparannya, Robert menegaskan bahwa Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik tidak bertujuan mencari kesalahan penyelenggara pelayanan. Penilaian dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan dan menjadi dasar bagi penyelenggara layanan untuk melakukan perbaikan.

Robert menjelaskan bahwa hasil penilaian maladministrasi pelayanan publik juga memiliki kaitan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi. Menurutnya, reformasi birokrasi tidak cukup hanya menghasilkan perubahan pada tata kelola internal lembaga namun juga harus berdampak ke masyarakat. Ombudsman RI akan melihat sejauh mana reformasi birokrasi pada suatu instansi benar-benar memberikan perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2014, pendekatan penilaian pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI terus berkembang. Sebelumnya penilaian yang berupa survei kepatuhan lebih banyak melihat aspek administratif standar pelayanan, sedangkan saat ini diarahkan untuk melihat sistem pelayanan secara lebih menyeluruh.

"Kerja Ombudsman RI juga tidak berhenti setelah hasil penilaian diberikan. Ombudsman akan melakukan monitoring terhadap tindak lanjut dan perbaikan yang dilakukan oleh instansi," tukas Robert.

Lebih lanjut, Robert mengatakan bahwa maladministrasi adalah pintu masuk korupsi, apabila dibiarkan terus menerus maka akan menjadi korupsi sesungguhnya. Ia mencontohkan penundaan berlarut sebagai salah satu bentuk maladministrasi. Bagi penyelenggara, keterlambatan mungkin dianggap sebagai persoalan waktu. Namun bagi masyarakat, penundaan dapat menimbulkan ketidakpastian dan membuka ruang maladministrasi.

Terakhir, Robert meminta BSSN segera menentukan unit pelayanan yang akan dinilai dan menyiapkan sumber daya manusia yang bertanggung jawab pada setiap unit. Persiapan sejak awal diperlukan karena penilaian tidak hanya melihat dokumen, tetapi juga kesiapan pelaksana dan pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan.

"Perlu komitmen terhadap penilaian dan perbaikan yang berkelanjutan. Ini untuk memastikan negara hadir bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan," kata Robert.

Sementara itu Wakil Kepala BSSN Rachmad Wibowo, menyampaikan bahwa Opini Ombudsman RI menjadi kesempatan bagi BSSN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong peningkatan indeks pelayanan. Menurutnya, peningkatan kualitas layanan membutuhkan kerja sama antarunit dan penyedia layanan agar setiap komponen pelayanan dapat berjalan secara konsisten.

Rachmad meminta seluruh jajaran BSSN mencermati arahan Ombudsman RI serta mengimplementasikannya pada unit pelayanan masing-masing. "Kehadiran Ombudsman sangat bermakna dan sangat kami perlukan, sehingga pelayanan BSSN dapat terus disempurnakan dan menjadi pelayanan yang paripurna," ujar Rachmad. (NI)