OMBUDSMAN RI TERIMA KUNJUNGAN KOORDINASI BSSN TERKAIT PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK 2026

Senin, 14 September 2026 - Hasti Aulia Nida

JAKARTA - Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, menerima kunjungan koordinasi Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam rangka persiapan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik 2026, di Kantor Ombudsman RI, Senin (14/9/2026).

Robert Na Endi Jaweng menjelaskan bahwa Opini Ombudsman RI merupakan pernyataan resmi Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam pengawasan pelayanan publik. Penilaian tersebut memiliki landasan yang kuat karena sejalan dengan arah pembangunan nasional yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) serta agenda Asta Cita Presiden.

Lebih lanjut, Robert menjelaskan bahwa penilaian Opini Ombudsman RI dilakukan melalui empat dimensi, yaitu dimensi input, dimensi proses, dimensi output, dan dimensi pengaduan.

"Sesungguhnya kita mengukur apa yang sudah diatur terkait pengaduan, mulai dari regulasinya, aturan perundang-undangannya, sampai bagaimana ketentuan tersebut dilaksanakan," tutur Robert.

Selain aspek regulasi dan proses pelayanan, Ombudsman RI juga melihat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, termasuk aspek integritas penyelenggara pelayanan publik. Penilaian juga memperhatikan kepatuhan instansi terhadap produk-produk Ombudsman RI apakah terdapat hasil atau rekomendasi yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Robert menegaskan bahwa objek utama penilaian Ombudsman RI adalah produk layanan yang diterima masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penilaian tersebut mencakup masyarakat perseorangan, kelompok masyarakat, maupun masyarakat yang terlembagakan.

Sementara itu, unit layanan yang menjadi objek penilaian merupakan unit yang paling banyak berinteraksi dan terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kesempatan tersebut, Robert juga menjelaskan pentingnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap berbagai bentuk maladministrasi. Pengetahuan tersebut diperlukan agar penyelenggara dapat mengenali potensi maladministrasi sekaligus melakukan pencegahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

"Yang paling penting adalah bagaimana seluruh jajaran memahami pelayanan publik, regulasinya, bentuk-bentuk maladministrasi, serta fungsi dan kewenangan Ombudsman RI. Dengan pemahaman tersebut, upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih baik," pungkas Robert.

Dalam pertemuan tersebut, Sekretaris Utama BSSN Soetedjo Joewono menyampaikan bahwa sebagian besar pelayanan BSSN terpusat di PTSP Ragunan Jakarta. Oleh karena itu, pihaknya ingin memperoleh pemahaman lebih lanjut mengenai hal-hal yang perlu dipersiapkan dan menjadi perhatian BSSN dalam menghadapi penilaian Opini Ombudsman RI.

"Kami ingin mengetahui apa yang perlu kami siapkan dan apa yang harus menjadi perhatian kami. Kami membutuhkan pencerahan dari Ombudsman RI agar nantinya dapat kami sampaikan kepada para direktur," ujar Soetedjo. (HA)