PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK 2026: OMBUDSMAN RI PERLUAS CAKUPAN HINGGA BUMN, BHMN, DAN PTN-BH

Selasa, 14 Juli 2026 - Yemima Dwi Kurnia Wati

Siaran Pers

Nomor 042/HM.01/VII/2026

Selasa, 14 Juli 2026

JAKARTA - Ombudsman RI resmi memulai pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 melalui Entry Meeting yang diselenggarakan pada Selasa (14/7/2026) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan. Penilaian tahun ini menjadi tonggak penting dalam penguatan pengawasan pelayanan publik karena untuk pertama kalinya mencakup Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH).

Wakil Ketua Ombudsman RI, Rahmadi Indra Tektona dalam sambutannya mengatakan bahwa Ombudsman RI ingin menyampaikan secara garis besar tujuan, ruang lingkup, metodologi, serta tahapan perluasan penilaian Opini Ombudsman RI Tahun 2026. "Kolaborasi dan keterbukaan informasi menjadi kunci agar proses penilaian tidak hanya memenuhi aspek kepatuhan, tetapi juga berdampak nyata bagi perbaikan layanan kepada masyarakat secara menyeluruh," jelas Rahmadi.

Sejalan, Ketua Komisi II DPR RI, M. Rifqinizamy Karsayuda yang hadir sebagai keynote speaker menyampaikan bahwa DPR RI turut menyoroti pentingnya Ombudsman RI sebagai Lembaga yang melakukan pengawasan dan mendorong inovasi pelayanan publik di Indonesia. "Dengan masih adanya maladministrasi, mengindikasikan kurangnya kompetensi dan profesionalisme ASN serta lemahnya pengawasan internal. Peran Ombudsman RI sebagai pengawas eksternal sangat penting untuk memberantas maladministrasi, mencegah KKN, serta mendorong layanan yang inklusif dan berkeadilan," ujarnya.

Pada tahun 2026, penilaian dilaksanakan pada 581 penyelenggara pelayanan publik yang terdiri atas 40 kementerian, 45 lembaga, 21 BUMN/BHMN/PTN-BH, 38 pemerintah provinsi, 356 pemerintah kabupaten, dan 81 pemerintah kota. Perluasan cakupan penilaian kepada BUMN/BHMN/PTN-BH ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Penilaian menggunakan pendekatan yang lebih menyeluruh melalui pengukuran kualitas pelayanan publik dan tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap produk pengawasan Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui empat dimensi utama, yaitu Input, Proses, Output, dan Pengaduan. Dimensi Input mengukur kesiapan penyelenggara pelayanan dari aspek sumber daya manusia, perencanaan, serta sistem pendukung yang dimiliki.

Pada Dimensi Proses, Ombudsman RI menilai implementasi pelayanan publik melalui pemenuhan standar pelayanan berupa 14 komponen standar pelayanan dan penilaian pada 12 bentuk maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Sementara itu, Dimensi Output mengukur kualitas pelayanan berdasarkan hasil evaluasi dari pihak eksternal terhadap layanan yang diberikan penyelenggara.

Selain itu, penilaian juga menempatkan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai salah satu aspek penting. Ombudsman RI menilai berbagai indikator, mulai dari kebijakan pengelolaan pengaduan, mekanisme dan tata cara penyampaian pengaduan, hingga efektivitas penyelesaiannya. Penyelenggara juga diukur berdasarkan tingkat kepercayaan masyarakat yang mencerminkan integritas, kapasitas, dan tata kelola pelayanan publik yang dijalankan secara konsisten.

Tidak hanya menilai kualitas pelayanan, Ombudsman RI juga melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan penyelenggara dalam menindaklanjuti produk pengawasan Ombudsman RI, yang meliputi Tindakan Korektif (Laporan Hasil Pemeriksaan), Saran Perbaikan (Laporan Hasil Analisis), dan/atau Saran Penyempurnaan. Aspek ini bertujuan

mendorong penyelenggara pelayanan publik agar semakin proaktif dalam melakukan perbaikan berkelanjutan serta menyelesaikan persoalan maladministrasi.

Pelaksanaan penilaian dilakukan melalui lima tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan penilaian, penyusunan hasil penilaian, penyerahan hasil penilaian, serta evaluasi dan monitoring. Hasil penilaian akan dikelompokkan ke dalam lima klasifikasi Opini yaitu Kualitas Tertinggi (skor akhir 88,00-100,00), Kualitas Tinggi (skor akhir 78,00-87,99), Kualitas Sedang (skor akhir 54,00-77,99), Kualitas Rendah (skor akhir 32,00-53,99), dan Kualitas Terendah (skor akhir 0,00-31,99).

Melalui pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026, Ombudsman RI berharap seluruh penyelenggara pelayanan publik terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, serta membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang profesional, responsif, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Narahubung:

Kepala Biro Humas dan TI,

Dodi Wahyugi

(0813-1757-5168)