

OMBUDSMAN JATIM MULAI PENILAIAN OPINI OMBUDSMAN RI DI 36 PEMDA DARI EMPAT DAERAH

Selasa, 18 Agustus 2026 - jatim

SURABAYA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur mulai melaksanakan rangkaian Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 pada Selasa (18/8/2026). Pada tahap awal, tim Ombudsman Jawa Timur turun ke empat pemerintah daerah, yakni Kabupaten Pasuruan, Kota Pasuruan, Kabupaten Pacitan, dan Kabupaten Jombang.

Keempat daerah tersebut menjadi titik awal rangkaian penilaian terhadap 36 pemerintah daerah di Jawa Timur, yang terdiri atas 35 pemerintah kabupaten/kota dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur, Triyoga Muhtar Habibi, mengatakan pelaksanaan penilaian akan dilakukan secara bertahap dengan menerjunkan tim ke daerah-daerah yang telah ditetapkan sebagai lokus.

"Tanggal 18 Agustus menjadi awal rangkaian penilaian kami di Jawa Timur. Setelah empat daerah ini, tim akan bergerak secara bertahap ke pemerintah daerah lainnya. Kami ingin memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya baik secara administratif, tetapi benar-benar bekerja dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat," ujar Habibi.

Opini Ombudsman RI merupakan pengembangan dari pendekatan penilaian kepatuhan pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Ombudsman. Penilaian diarahkan untuk melihat penyelenggaraan pelayanan secara lebih utuh, mulai dari aspek Input, Proses, Output, hingga Pengaduan, termasuk bagaimana masyarakat mengalami pelayanan yang diberikan.

Kepala Keasisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Achmad Azmi Musyadad, menjelaskan bahwa fokus penilaian kini tidak berhenti pada tersedianya standar pelayanan atau kelengkapan dokumen.

"Pertanyaannya bukan lagi hanya apakah standar pelayanan itu tersedia, tetapi apakah benar-benar dijalankan. Kami ingin melihat apakah masyarakat memperoleh kepastian, kemudahan, perlakuan yang adil, serta ruang pengaduan yang benar-benar berfungsi," kata Azmi.

Menurutnya, penilaian terhadap 36 pemerintah daerah akan memberi gambaran yang lebih luas mengenai titik-titik rawan maladministrasi dalam pelayanan publik di Jawa Timur.

"Kadang pelayanan terlihat baik dari atas meja, tetapi pengalaman masyarakat bisa berbeda. Bisa muncul prosedur berbelit, ketidakpastian, keterlambatan, pengabaian pengaduan, atau bentuk maladministrasi lainnya. Jarak antara yang tertulis dan yang dialami masyarakat itulah yang ingin kami potret," ujarnya.

Pada 18 Agustus 2026, tim Ombudsman Jawa Timur melakukan pengumpulan data dan informasi pada unit pelayanan yang menjadi sampel di Kabupaten Pasuruan, Kota Pasuruan, Kabupaten Pacitan, dan Kabupaten Jombang. Penilaian dilakukan melalui pendalaman terhadap penyelenggara pelayanan serta pengguna layanan.

Azmi menambahkan, Penilaian Maladministrasi tidak semata-mata dimaksudkan untuk menghasilkan peringkat atau nilai

antardaerah.

"Nilai tetap penting sebagai alat ukur, tetapi bukan tujuan akhirnya. Yang lebih penting adalah pemerintah daerah mengetahui titik lemahnya, memahami risiko maladministrasi yang ada, lalu melakukan perbaikan. Penilaian harus berujung pada perubahan kualitas pelayanan, bukan berhenti menjadi angka," tegas Azmi.

Habibi berharap seluruh pemerintah daerah yang menjadi lokus dapat menjadikan proses penilaian sebagai momentum untuk memperkuat sistem pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

"Kami ingin penilaian ini menjadi cermin bersama. Yang sudah baik perlu dijaga, sementara yang masih berpotensi menimbulkan maladministrasi harus dibenahi. Pada akhirnya, ukuran pelayanan publik adalah bagaimana negara hadir saat masyarakat membutuhkan pelayanan," pungkas Habibi.