

OMBUDSMAN KEPRI AJAK MASYARAKAT TURUT ANDIL MENILAI DALAM PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025

Senin, 17 November 2025 - kepri

Batam - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) melalui Keasistennan Pencegahan Maladministrasi kembali melaksanakan penilaian terhadap penyelenggara pelayanan publik tahun 2025. Kali ini masyarakat secara umum dapat turut andil dalam memberikan penilaian melalui survey yang telah disediakan Ombudsman RI.

Dikatakan Kepala Keasistennan Pencegahan Maladministrasi, Adi Permana, penilaian tahun ini memang berbeda dengan penilaian pada tahun-tahun sebelumnya.

"Pada tahun-tahun sebelumnya fokus penilaian yakni kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi Standar Pelayanan Publik. Tahun ini penilaian bertransformasi menjadi Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik. Tujuannya untuk menggambarkan mutu pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat serta memetakan potensi terjadinya Maladministrasi di unit yang dinilai oleh Ombudsman," ujarnya.

Dengan transformasi tersebut, maka cara penilaian tahun 2025 pun berbeda dengan tahun sebelumnya.

"Tahun ini dalam melakukan penilaian terhadap salah satu komponen, kami memberikan survey terhadap masyarakat yaitu Survey Persepsi Maladministrasi dan Survey Kepercayaan Masyarakat," ungkap Adi.

"Survey tersebut memiliki fokus yang berbeda. Survey Persepsi Maladministrasi bertujuan untuk memetakan potensi maladministrasi yang kemungkinan dapat terjadi pada unit layanan. Sedangkan Survey Kepuasan Masyarakat untuk melihat seberapa besar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap unit layanan," lanjutnya.

Selain itu, Survey Persepsi Maladministrasi hanya dapat dilakukan oleh masyarakat yang pernah menggunakan layanan dari instansi yang dinilai sehingga perlu melampirkan dokumen pendukung telah menerima layanan atau dokumentasi saat menerima layanan.

Sedangkan, Survey Kepercayaan Masyarakat dapat diisi oleh masyarakat secara umum.

Oleh karenanya, Adi meminta masyarakat untuk turut andil memberikan penilaian dengan cara mengisi survey pada link <https://pmkm.ombudsman.go.id/#/>

"Kami berharap masyarakat umum, mahasiswa, kelompok masyarakat, pemerhati layanan publik, rekan media, akademisi, profesional agar dapat mengisi survey. Karena suara masyarakat sangat penting bagi perbaikan pelayanan publik di Provinsi Kepri," tutup Adi.

Untuk diketahui bersama, Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik diselenggarakan pada Oktober 2025 hingga November 2025.

Kemudian, Unit Layanan yang dinilai yakni Dinas Sosial Provinsi/Kabupaten/Kota, Satuan Pendidikan/ Sekolah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Lapas / Rutan, Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahanan Kabupaten/Kota.***