

# OMBUDSMAN TAMBAH INDIKATOR KEPERCAYAAN PUBLIK DALAM PENILAIAN MALADMINISTRASI 2026

Sabtu, 18 Juli 2026 - kaltara

Ombudsman RI memulai tahapan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2026 di Provinsi Kalimantan Utara dengan menggelar Entry Meeting yang dihadiri kepala daerah, organisasi perangkat daerah (OPD), serta instansi vertikal, Jumat (17/7/2026).

Penilaian tahun ini dilakukan dengan sejumlah penyempurnaan indikator, termasuk mengukur tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan.

Kegiatan tersebut diikuti perwakilan pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten dan kota se-Kalimantan Utara, OPD yang menjadi objek penilaian, serta instansi vertikal seperti kepolisian, Kantor Imigrasi, lembaga pemasyarakatan (Lapas), balai pemasyarakatan (Bapas), dan Kantor Pertanahan.

Entry Meeting digelar untuk menyamakan persepsi sebelum tahapan penilaian dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara.

Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng mengatakan, secara teknis penilaian akan segera dilakukan setelah seluruh instansi memahami mekanisme yang diterapkan.

Tim Ombudsman Kaltara akan melakukan pengambilan data dan permintaan keterangan sebagai bagian dari proses penilaian.

"Penilaiannya sebenarnya secara teknis sudah mulai bisa dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara. Kami tanyakan dulu kepada instansi yang mau dinilai apakah sudah siap, tidak ada lagi pertanyaan, dan sebagainya. Sehingga tim Ombudsman Kalimantan Utara sudah bisa melakukan pengambilan data, permintaan keterangan, dan sebagainya," ujarnya.

Robert menjelaskan, penilaian maladministrasi merupakan bagian dari fungsi pencegahan Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik.

Berbeda dengan pemeriksaan laporan masyarakat yang berorientasi pada penyelesaian kasus, penilaian ini diarahkan untuk mengidentifikasi persoalan mendasar dalam sistem pelayanan.

Menurutnya, maladministrasi pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor utama. Pertama, sistem pelayanan yang buruk, baik dari sisi regulasi, birokrasi maupun standar pelayanan. Kedua, sistem yang sebenarnya telah berjalan baik, tetapi terjadi penyimpangan dalam pelaksanaannya oleh aparatur.

"Kalau di pencegahan ini kita sebenarnya tidak lagi bicara tentang kasus per kasus. Dari berbagai masalah yang ada,

problemnya apa, itu yang kita tarik ke soal sistem. Maladministrasi itu sebenarnya disebabkan oleh dua hal besar saja, sistemnya buruk atau sistemnya bagus tetapi terjadi penyimpangan di tingkat perilaku atau perbuatan," katanya.

Penilaian tidak hanya melihat hasil pelayanan, tetapi juga seluruh proses penyelenggaraannya. Ombudsman akan menilai dimensi input, proses, output, hingga pengelolaan pengaduan untuk memetakan persoalan yang berpotensi memicu maladministrasi.

Selain empat dimensi tersebut, Ombudsman tahun ini menambahkan indikator kepercayaan publik sebagai bagian dari penilaian. Robert mengatakan masyarakat akan diberi ruang untuk menyampaikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Menurutnya, kepercayaan publik diukur melalui tiga aspek, yakni integritas penyelenggara pelayanan, kapasitas atau kompetensi petugas, serta tata kelola pelayanan yang transparan dan akuntabel.

"Kalau publik mau menilai pelayanan publik di suatu lembaga, mereka akan melihat apakah penyelenggaranya berintegritas atau tidak, apakah petugasnya kompeten atau tidak, kemudian bagaimana tata kelolanya, transparan dan akuntabel atau tidak. Jadi kepercayaan publik itu ringkasnya adalah integritas, kapasitas, dan tata kelola," jelasnya.

Dalam pelaksanaannya, objek penilaian meliputi empat organisasi perangkat daerah, yakni Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).

Penilaian juga menyasar instansi vertikal, seperti Kepolisian, Kantor Pertanahan, Imigrasi, serta Lapas, yang disesuaikan dengan keberadaan instansi di masing-masing daerah.

Robert menambahkan, indikator penilaian tahun ini merupakan hasil penyempurnaan dari pelaksanaan rintisan pada 2025 yang hanya dilakukan di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan.

"Tahun lalu lebih pada rintisan atau uji coba. Dari hasil itu kemudian kami mengubah banyak hal, termasuk menghadirkan indikator integritas, kapasitas, dan tata kelola. Ini menunjukkan Ombudsman juga harus fleksibel melihat dinamika publik dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik," pungkasnya.