OPINI OMBUDSMAN JADI TOLOK UKUR PELAYANAN PUBLIK, PENILAIAN MALADMINISTRASI 2026 RESMI DIMULAI

Rabu, 05 Agustus 2026 - banten

SERANG - Ombudsman Republik Indonesia (RI) resmi memulai Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Provinsi Banten. Penilaian tersebut menjadi tolok ukur kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kementerian, lembaga, hingga pemerintah daerah.

Hal itu disampaikan Anggota Ombudsman RI, Fikri Yasin, saat membuka Entry Meeting Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Pendopo Gubernur Banten, Selasa, 4 Agustus 2026.

Menurut Fikri, salah satu tugas Ombudsman RI adalah mencegah praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena itu, penilaian yang dilakukan setiap tahun menjadi instrumen penting untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

"Penilaian maladministrasi menjadi barometer kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia," katanya.

Ia menjelaskan, penilaian dilakukan secara komprehensif dengan mengukur sejumlah indikator, mulai dari aspek input, proses, output, pengelolaan pengaduan, hasil penilaian instansi, hingga persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurutnya, kualitas pelayanan publik tidak lagi hanya diukur dari kelengkapan administrasi, tetapi juga dari pengalaman masyarakat saat menerima layanan.

"Kualitas pelayanan harus benar-benar dirasakan masyarakat, bukan hanya memenuhi aspek administratif," ujarnya.

Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 akan berlangsung mulai Agustus hingga akhir November 2026. Hasil penilaian dijadwalkan diumumkan pada Desember 2026.

Selain itu, masyarakat juga dapat berpartisipasi melalui survei tingkat kepercayaan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Ombudsman RI. Hasil survei tersebut akan menjadi salah satu bahan evaluasi dalam penilaian pelayanan publik..