OPINI OMBUDSMAN RI MENJADI BAROMETER KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 05 Agustus 2026 - banten

BANTEN - Ombudsman Banten menggelar Entry Meeting sebagai pembukaan sekaligus sosialisasi kegiatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 terhadap kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di wilayah Provinsi Banten. Kegiatan berlangsung di Pendopo Gubernur Banten, pada Selasa (04/8/2026).

Hadir pada acara tersebut Anggota Ombudsman RI Fikri Yasin, Gubernur Banten Andra Soni, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Banten Fadli Afriadi, Walikota Tangerang Selatan Benyamin Davnie, Bupati Tangerang M. Maesyal Rasyid, Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Banten Horison Mocodompis, Irwasda Polda Banten Iwan Sonjaya, Komisi I DPRD Provinsi Banten Nia Purnama Sari, Forkopimda Provinsi Banten, serta para Kepala OPD maupun kepala instansi vertikal yang dinilai.

Dalam sambutannya, Anggota Ombudsman RI Fikri Yasin menjelaskan bahwa Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 akan menjadi tolak ukur penyelenggaraan pelayanan publik. "Salah satu tugas Ombudsman sebagai lembaga pengawas adalah melakukan upaya untuk mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik. Diantara strateginya adalah dengan melakukan Penilaian Maladministrasi yang hasilnya akan menjadi barometer kualitas penyelenggaraan layanan publik di Indonesia," Ujarnya.

Dalam uraiannya, Fikri Yasin tak luput menjelaskan proses penilaian yang dilakukan secara menyeluruh dengan mengukur berbagai dimensi, mulai dari input, proses, output, pengelolaan pengaduan, hasil pengukuran kementerian/lembaga, hingga persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Maka, menurutnya, kualitas dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari kelengkapan administrasi, tetapi juga dari pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Gubernur Banten Andra Soni menyampaikan apresiasi kepada Ombudsman RI Provinsi Banten yang terus mengawal peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penilaian maladministrasi. Ia menilai Ombudsman merupakan mitra strategis pemerintah dalam memastikan pelayanan publik berjalan secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Andra menegaskan bahwa kegiatan Entry Meeting ini bertujuan untuk menyamakan persepsi penilaian dan menjadi momentum bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan pembenahan secara menyeluruh, mulai dari sistem kerja, pengelolaan pengaduan masyarakat, peningkatan kompetensi aparatur, hingga penerapan standar pelayanan secara konsisten.

Ia juga mengingatkan agar capaian nilai pelayanan publik Provinsi Banten sebelumnya memperoleh predikat Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi tidak membuat pemerintah daerah berpuas diri. Sebaliknya, capaian tersebut harus menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin merata, efektif, dan mampu menjawab harapan masyarakat.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Fadli Afriadi dalam keterangannya menegaskan bahwa seluruh Kepala Daerah serta Kepala Instansi di Banten memberikan komitmen dan dukungannya terhadap proses penilaian. Antara lain dengan menyiapkan data, dokumen, dan berbagai kebutuhan yang diperlukan tim penilai saat melakukan verifikasi lapangan.

"Penilaian maladministrasi bukan sekadar memberikan nilai atau peringkat kepada instansi pemerintah, melainkan menjadi instrumen evaluasi untuk mendorong lahirnya pelayanan publik yang semakin berkualitas, berintegritas, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat," Tambah Fadli.

Masyarakat umum dapat berpartisipasi dalam Penilaian Maladministrasi dengan mengikuti survei untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. ?Pengukuran ini menjadi instrumen penting untuk melihat sejauh mana perbaikan tata kelola pemerintahan, profesionalisme, dan responsivitas instansi berdampak langsung pada persepsi serta kepuasan publik secara nyata. Tautan untuk mengikuti survei kepercayaan masyarakat tersebut dapat diakses melalui akun media sosial Ombudsman RI dan Ombudsman Banten.

Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman akan dilaksanakan mulai Agustus hingga akhir November 2026. Hasil penilaian sendiri direncanakan untuk diumumkan pada Desember tahun ini.