TRANSFORMASI PENILAIAN KEPATUHAN, OMBUDSMAN RI HADIRKAN OPINI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK BEBAS MALADMINISTRASI

Rabu, 28 Januari 2026 - Yemima Dwi Kurnia Wati

Siaran Pers

Nomor 004/HM.01/I/2026

Rabu, 28 Januari 2026

JAKARTA - Sebagai bentuk penguatan pengawasan pelayanan publik, mulai tahun 2025 Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan sejak 2013 resmi bertransformasi menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hasil penilaian ini dituangkan dalam bentuk Opini Ombudsman RI yang diberikan kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Hal ini disampaikan Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam Seminar Nasional bertajuk "Opini Ombudsman RI sebagai Barometer Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Maladministrasi" yang digelar secara*hybrid* pada Rabu (28/1/2026) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan.

Dalam sambutannya, Najih menjelaskan bahwa transformasi ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui Opini Ombudsman RI, Ombudsman berharap tersedia alat ukur yang lebih komprehensif bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tidak hanya patuh standar, tetapi juga bebas dari maladministrasi.

"Selama ini pelayanan publik hanya dinilai dari pemenuhan 14 komponen standar pelayanan. Namun pelayanan yang tampak baik secara administratif belum tentu bebas dari maladministrasi," tegas Najih.

Oleh karena itu, Opini Ombudsman RI bergeser penilaiannya pada tata kelola penyelenggaraan pelayanan seperti kompetensi pelaksana, perencanaan pelayanan yang berprinsip pada transparansi dan akuntabilitas, tata kelola pengaduan yang baik, menekankan pada persepsi masyarakat terhadap maladministrasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap setiap penyelenggara layanan, serta kepatuhan penyelenggara terhadap produk pengawasan Ombudsman RI, seperti Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, Saran Penyempurnaan, dan Rekomendasi.

"Kepatuhan hukum atas produk pengawasan Ombudsman RI menjadi bukti nyata kepedulian penyelenggara layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang baik, bermartabat, dan berdampak langsung bagi kehidupan masyarakat," jelas Najih.

Berdasarkan hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2024, sebanyak 84,16 persen atau 494 dari 587 entitas kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang dinilai berada pada Zona Hijau. Meski demikian, Ombudsman RI memandang perlunya pendekatan penilaian yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi potensi maladministrasi yang masih terjadi dalam praktik pelayanan publik.

"Jika pelayanan publik dinilai baik tetapi masih ditemukan maladministrasi, maka terdapat kesenjangan serius yang berpotensi merugikan masyarakat. Inilah yang ingin kami tutup melalui Penilaian Maladministrasi," lanjut Najih.

Sejalan dengan itu, Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng menegaskan bahwa Opini Ombudsman RI dinilai dengan berbasis *citizen-centris* , dimana penilaian maladmistrasi pelayanan publik mengikutsertakan hasil kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan secara luas.

Pada tahun 2025, Opini Ombudsman RI dilaksanakan pada 310 lokus penilaian, yang mencakup 38 kementerian, 8 lembaga, 38 pemerintah provinsi, 56 pemerintah kota, dan 170 pemerintah kabupaten. Penilaian dilakukan menggunakan alat ukur yang mencakup empat dimensi, yaitu Dimensi Input mencakup pengetahuan pelaksana, perencanaan, jaminan pelayanan, dan pengawasan internal, Dimensi Proses mencakup persepsi pelaksana dan pengguna layanan terhadap standar pelayanan serta potensi maladministrasi, Dimensi Output mencakup penggunaan data sekunder dari BPS, Kementerian PANRB, Kementerian Dalam Negeri, dan Bappenas, dan Dimensi Pengaduan mencakup penilaian komitmen dan budaya pengelolaan pengaduan pada unit layanan, serta dilengkapi dengan aspek penilaian Kepercayaan Masyarakat dan kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI.

Seminar nasional tersebut menghadirkan sejumlah narasumber, antara lain ??Ketua Dewan Guru Besar UI, ?Prof. Eko Prasojo, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Utama Kementerian Dalam Negeri RI, Yosephus Nugroho, serta ??Plt. ?Inspektur Jenderal KP2MI, Firdaus Zazali.

Ombudsman RI dijadwalkan akan menyampaikan hasil Opini Ombudsman RI Tahun 2025 kepada Kementerian, Lembaga, serta Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota pada Kamis (29/1/2026) secara langsung di Kantor Ombudsman RI.

Ke depan, Ombudsman RI berharap pelaksanaan Opini Ombudsman RI dapat mencakup seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai mutu penyelenggaraan pelayanan publik serta potensi maladministrasi dalam pelayanan publik.(*)

Mokhammad Najih

Ketua Ombudsman RI

(0811-1051-3737)