



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINGKASAN EKSEKUTIF

**OPINI OMBUDSMAN RI:
PENILAIAN MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2025**



JAKARTA, 29 JANUARI 2026



RINGKASAN EKSEKUTIF



A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia telah mengamanatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara, untuk melakukan pengawasan dalam hal memastikan setiap penyelenggara menjalankan pelayanan publik dengan baik yang bebas maladministrasi. Salah satu bentuk pengawasan serta pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman adalah melakukan penilaian pada tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Selama kurun waktu \pm 11 (sebelas) tahun sejak tahun 2013-2024, Ombudsman telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi pelaksana layanan, serta pengelolaan pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik pusat maupun daerah.

Pada tahun 2025 sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik dan penajaman dalam mengukur kualitas pelayanan yang

bebas maladministrasi maka penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik bertransformasi menjadi penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, atas dasar Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penilaian maladministrasi ini Ombudsman mengeluarkan Opini Ombudsman.

Opini Ombudsman RI adalah pernyataan formal atau pernyataan otoritatif Ombudsman kepada penyelenggara atas hasil penilaiannya terkait kondisi pelayanan publik di setiap unit penyelenggara. Opini yang disampaikan adalah hasil penilaian atas (i) kualitas pelayanan yang terdiri dari 4 (empat) dimensi (input, proses, output dan pengaduan) dan kepercayaan masyarakat, (ii) tingkat kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman berupa tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi, dengan metode penilaian berupa wawancara pelaksana layanan dan pengguna layanan, studi dokumen serta penyebaran barcode untuk penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Bagi Ombudsman sendiri, perubahan konsep penilaian ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi serta memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi baik dari peningkatan kompetensi pelaksana, sistem perencanaan yang berprinsip pada transparansi dan akuntabel, pengelolaan pengaduan yang baik hingga kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penilaian ini adalah perbaikan kualitas pelayanan publik dan perbaikan kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman sebagai upaya pencegahan maladministrasi pada setiap unit pelayanan publik baik pusat maupun daerah.

b. Tujuan Khusus

- 1) Teridentifikasinya mutu penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Memetakan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Memberi pengaruh kepada penyelenggara guna perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik
- 4) Memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara
- 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

C. METODOLOGI

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada pelaksana layanan, wawancara pengguna layanan, pembuktian dokumen pendukung, serta penyebaran barcode untuk penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

D. LOKUS DAN BATASAN PENELITIAN

Waktu penilaian dilakukan pada bulan September sampai bulan November 2025. Adapun lokus penilaian kepatuhan tahun 2025 di batasi pada:

- a. 38 Kementerian, 8 Lembaga, 38 Pemerintah Provinsi, 56 Pemerintah Kota dan 168 Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administrasi, jasa dan barang
- b. Penilaian pada Pemerintah Daerah dilakukan pada Dinas Kesehatan atau satuan kerja, Dinas Pendidikan atau satuan kerja dan Dinas Sosial atau satuan kerja yang menyelenggarakan produk administrasi, jasa dan barang
- c. Penilaian instansi vertikal dilakukan pada unit pelayanan Kepolisian Resort (Polres), Kantor Pertanahan (Kantah), Kantor Imigrasi (Kanim), Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), Rumah Tahanan (Rutan, dan Balai Pemasyarakatan (Bapas) tingkat kota dan kabupaten.



38
KEMENTERIAN



8
LEMBAGA



38
PROVINSI



56
KOTA



168
KABUPATEN

E. DEFINISI DAN DIMENSI

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 dan mengadopsi kerangka survey kepercayaan (*trust survey*) dari Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan. Adapun unsur penilaian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, terdiri dari:
 - a. 4(empat) dimensi yaitu
 1. Dimensi Input, menilai kesiapan dan kapasitas dasar penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik baik dari sisi pengetahuan, perencanaan maupun sistem pendukung yang tersedia

2. Dimensi Proses, menilai pelaksanaan pelayanan publik dari sisi pelaksana layanan dan pengguna layanan terkait standar pelayanan dan maladministrasi
 3. Dimensi Output, menambahkan hasil penilaian Indeks Pembangunan Manusia, Standar Pelayanan Minimal, Capaian Program Prioritas Nasional Kementerian/Lembaga dan Indeks Kepuasan Masyarakat.
 4. Dimensi Pengaduan, menilai penyelenggara dalam mengelola pengaduan masyarakat
- b. Kepercayaan masyarakat, menilai keyakinan warga negara atau penduduk terhadap penyelenggara dalam memberikan perlakuan yang baik secara konsisten. Dalam mengukur kepercayaan masyarakat, indikator yang digunakan mengadopsi kerangka survey kepercayaan (*trust survey*) dari OECD. Terdapat 2 (dua) variabel yaitu:
1. Kompetensi terdiri dari keandalan dan responsivitas
 2. Nilai Perilaku terdiri dari keterbukaan, integritas dan keadilan
2. Tingkat Kepatuhan
- Penilaian terhadap kepatuhan hasil pengawasan Ombudsman bertujuan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan publik dan memastikan bahwa penyelenggara bersikap proaktif serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan persoalan maladministrasi. Adapun produk pengawasan Ombudsman adalah tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi.

F. KLASIFIKASI OPINI

Opini Ombudsman merupakan penggabungan atas hasil kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan. Adapun klasifikasi hasil kualitas pelayanan adalah:

Kualitas Pelayanan	Skor
Sangat Baik	88.00-100.00
Baik	78.00-87.99
Sedang	54.00-77.99
Kurang	32.00-53.99
Sangat Kurang	0.00-31.99

Dan klasifikasi hasil tingkat kepatuhan adalah:

Kualifikasi Tingkat Kepatuhan	Skor
Tinggi	10
Sedang	5 - 9
Rendah	0 - 4



Berdasarkan hasil kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan, maka dapat diberikan hasil penilaian yang dinyatakan dalam bentuk Opini. Adapun klasifikasi Opini sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan (KP) /Tingkat Kepatuhan	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Sangat Kurang
Tinggi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Tinggi Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Sedang Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Rendah Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Terendah Tanpa Maladmi-nistrasi
Sedang	Kualitas Tertinggi dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Sedang dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Rendah dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Terendah dengan Potensi Maladmi-nistrasi
Rendah	Kualitas Tertinggi dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Tinggi dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Sedang dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Rendah dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Terendah dengan Maladmi-nistrasi
Tidak ada produk pengawasan	Kualitas Tertinggi	Kualitas Tinggi	Kualitas Sedang	Kualitas Rendah	Kualitas Terendah

*) Tidak ada produk pengawasan adalah penyelenggara yang tidak menerima produk Pengawasan Ombudsman dalam periode yang diatur dalam Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 7 Tahun 2025 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ombudsman tidak memberikan Opini dalam hal terdapat Pembina, Penanggung Jawab, dan/atau Pelaksana yang:

1. Tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman, dan/atau
2. Dijatuhi hukuman tindak pidana korupsi yang berkekuatan hukum tetap

G. OPINI OMBUDSMAN RI TAHUN 2025



No	Kementerian	Opini
1	Agama	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
2	Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	Tidak Diberikan Opini
3	Badan Usaha Milik Negara	Kualitas Sedang
4	Dalam Negeri	Kualitas Tertinggi Dengan Potensi Maladministrasi
5	Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
6	Ekonomi Kreatif/Badan Ekonomi Kreatif	Kualitas Sedang
7	Hak Asasi Manusia	Kualitas Tinggi
8	Hukum	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
9	Imigrasi dan Pemasarakatan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

10	Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal	Kualitas Tinggi
11	Kebudayaan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
12	Kehutanan	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
13	Kelautan dan Perikanan	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
14	Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional	Kualitas Sedang
15	Kesehatan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
16	Ketenagakerjaan	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
17	Kuangan	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
18	Komunikasi dan Digital	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
19	Koperasi	Kualitas Tinggi
20	Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
21	Luar Negeri	Kualitas Tertinggi
22	Pariwisata	Kualitas Rendah
23	Pekerjaan Umum	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi

25	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Kualitas Rendah
26	Pemuda dan Olahraga	Kualitas Sedang
27	Pendidikan Dasar dan Menengah	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
28	Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
29	Perdagangan	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
30	Perhubungan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
31	Perindustrian	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
32	Pertahanan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
33	Pertanian	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
34	Perumahan dan Kawasan Permukiman	Kualitas Sedang
35	Sekretariat Negara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Sosial	Kualitas Tinggi
37	Transmigrasi	Kualitas Tertinggi
38	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	Kualitas Tertinggi



OPINI TINGKAT **LEMBAGA**

No	Lembaga	Opini
1	Badan Gizi Nasional	Kualitas Terendah
2	Badan Kepegawaian Negara	Kualitas Tertinggi
3	Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika	Kualitas Sedang
4	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	Kualitas Sedang
5	Badan Pangan Nasional	Kualitas Sedang
6	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Kualitas Tertinggi
7	Badan SAR Nasional/Badan Nasional Pencarian Pertolongan	Kualitas Sedang
8	Kepolisian Negara Republik Indonesia	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi



OPINI TINGKAT **PEMERINTAH PROVINSI**

No	Pemerintah Provinsi	Opini
1	Aceh	Kualitas Rendah
2	Bali	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

3	Banten	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
4	Bengkulu	Kualitas Tinggi
5	D.I. Yogyakarta	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
6	DKI Jakarta	Kualitas Tertinggi Dengan Potensi Maladministrasi
7	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
8	Jambi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
9	Jawa Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
10	Jawa Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
11	Jawa Timur	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
12	Kalimantan Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
13	Kalimantan Selatan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
14	Kalimantan Tengah	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
15	Kalimantan Timur	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
16	Kalimantan Utara	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
17	Kepulauan Bangka Belitung	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
18	Kepulauan Riau	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

19	Lampung	Kualitas Tertinggi
20	Maluku	Kualitas Sedang
21	Maluku Utara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
22	Nusa Tenggara Barat	Kualitas Rendah
23	Nusa Tenggara Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Papua	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
25	Papua Barat	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
26	Papua Barat Daya	Kualitas Rendah
27	Papua Pegunungan	Kualitas Terendah
28	Papua Selatan	Kualitas Rendah
29	Papua Tengah	Kualitas Rendah
30	Riau	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
31	Sulawesi Barat	Kualitas Sedang
32	Sulawesi Selatan	Kualitas Tinggi
33	Sulawesi Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
34	Sulawesi Tenggara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
35	Sulawesi Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Sumatera Barat	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
37	Sumatera Selatan	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
38	Sumatera Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi



OPINI TINGKAT PEMERINTAH KOTA

No	Pemerintah Kota	Opini
1	Ambon	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
2	Banda Aceh	Kualitas Sedang
3	Bandung	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
4	Banjarbaru	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
5	Batam	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
6	Batu	Kualitas Sedang
7	Baubau	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
8	Bengkulu	Kualitas Tinggi
9	Binjai	Kualitas Sedang
10	Blitar	Kualitas Tertinggi
11	Bontang	Kualitas Tinggi
12	Cilegon	Kualitas Tinggi
13	Cirebon	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
14	Denpasar	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
15	Depok	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
16	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

17	Administrasi Jakarta Barat	Kualitas Tertinggi
18	Administrasi Jakarta Pusat	Kualitas Tertinggi
19	Administrasi Jakarta Utara	Kualitas Tertinggi
20	Jambi	Kualitas Tinggi
21	Jayapura	Kualitas Sedang Dengan Maladministrasi
22	Kotamobagu	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
23	Kupang	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
24	Langsa	Kualitas Tinggi
25	Lubuklinggau	Kualitas Tinggi
26	Makassar	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
27	Malang	Kualitas Tertinggi
28	Mataram	Kualitas Sedang
29	Medan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
30	Metro	Kualitas Tinggi
31	Mojokerto	Kualitas Tertinggi
32	Padang Panjang	Kualitas Tinggi
33	Padangsidempuan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
34	Pagar Alam	Kualitas Tinggi
35	Palangka Raya	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Palembang	Kualitas Tertinggi Dengan Maladministrasi
37	Palopo	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
38	Palu	Kualitas Tinggi

39	Pangkal Pinang	Kualitas Tinggi
40	Parepare	Kualitas Tinggi
41	Pekalongan	Kualitas Tinggi
42	Pekanbaru	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
43	Pontianak	Kualitas Tinggi
44	Salatiga	Kualitas Tinggi
45	Sawahlunto	Kualitas Sedang
46	Solok	Kualitas Sedang
47	Sorong	Kualitas Sedang
48	Sukabumi	Kualitas Tinggi
49	Surakarta	Kualitas Tertinggi
50	Tangerang	Kualitas Tinggi
51	Tanjung Pinang	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
52	Tarakan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
53	Tasikmalaya	Kualitas Tinggi
54	Tidore Kepulauan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
55	Tomohon	Kualitas Sedang
56	Yogyakarta	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi



No	Pemerintah Kabupaten	Opini
1	Aceh Besar	Kualitas Sedang
2	Aceh Tamiang	Kualitas Rendah
3	Aceh Tenggara	Kualitas Tinggi
4	Aceh Utara	Kualitas Rendah
5	Agam	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
6	Asahan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
7	Asmat	Kualitas Rendah
8	Badung	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
9	Balangan	Kualitas Tinggi
10	Bandung Barat	Kualitas Sedang
11	Banggai	Kualitas Tertinggi
12	Banggai Laut	Kualitas Tertinggi
13	Bangka Tengah	Kualitas Tinggi
14	Banjar	Kualitas Tinggi
15	Bantaeng	Kualitas Tinggi
16	Bantul	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
17	Banyumas	Kualitas Tinggi
18	Barito Selatan	Kualitas Rendah
19	Bekasi	Kualitas Tinggi

20	Belitung Timur	Kualitas Tinggi
21	Bengkulu Selatan	Kualitas Tinggi
22	Bengkulu Utara	Kualitas Tinggi
23	Biak Numfor	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Bintan	Kualitas Sedang
25	Blora	Kualitas Tinggi
26	Boalemo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
27	Bojonegoro	Kualitas Tertinggi
28	Bolaang Mongondow	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
29	Bolaang Mongondow Utara	Kualitas Sedang
30	Bombana	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
31	Bone	Kualitas Tinggi
32	Boven Digoel	Kualitas Terendah
33	Brebes	Kualitas Tinggi
34	Buleleng	Kualitas Tinggi
35	Bulukumba	Kualitas Tinggi
36	Bulungan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
37	Bungo	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
38	Buru	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
39	Buton Selatan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
40	Cianjur	Kualitas Sedang
41	Cilacap	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

42	Demak	Kualitas Tertinggi
43	Ende	Kualitas Rendah Dengan Potensi Maladministrasi
44	Enrekang	Kualitas Sedang
45	Fakfak	Kualitas Sedang
46	Flores Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
47	Garut	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
48	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
49	Gresik	Kualitas Tertinggi
50	Halmahera Utara	Kualitas Sedang
51	Hulu Sungai Selatan	Kualitas Tinggi
52	Hulu Sungai Utara	Kualitas Sedang
53	Humbang Hasundutan	Kualitas Sedang
54	Indragiri Hilir	Kualitas Sedang
55	Indragiri Hulu	Kualitas Tinggi
56	Jayapura	Kualitas Sedang
57	Jayawijaya	Kualitas Rendah
58	Jember	Kualitas Tertinggi
59	Jombang	Kualitas Tinggi
60	Kapuas	Kualitas Sedang
61	Karanganyar	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
62	Karangasem	Kualitas Tinggi
63	Karawang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
64	Karimun	Kualitas Sedang
65	Katingan	Kualitas Sedang

66	Keerom	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
67	Kepulauan Meranti	Kualitas Sedang
68	Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	Kualitas Sedang
69	Kepulauan Sula	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
70	Kepulauan Tanimbar	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
71	Kepulauan Yapen	Kualitas Rendah
72	Ketapang	Kualitas Tinggi
73	Kolaka Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
74	Kolaka Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
75	Konawe Selatan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
76	Kotawaringin Barat	Kualitas Sedang
77	Kotawaringin Timur	Kualitas Sedang
78	Kuningan	Kualitas Tinggi
79	Kupang	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
80	Kutai Timur	Kualitas Tinggi
81	Labuhan Batu	Kualitas Sedang
82	Labuhan Batu Utara	Kualitas Sedang
83	Labuhanbatu Selatan	Kualitas Sedang
84	Lamongan	Kualitas Tinggi
85	Lampung Selatan	Kualitas Tinggi
86	Lampung Tengah	Kualitas Tinggi
87	Lampung Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

88	Lingga	Kualitas Sedang
89	Lombok Tengah	Kualitas Rendah
90	Lombok Timur	Kualitas Sedang
91	Lombok Utara	Kualitas Rendah
92	Madiun	Kualitas Sedang
93	Majene	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
94	Malaka	Kualitas Rendah
95	Malang	Kualitas Tinggi
96	Maluku Tenggara	Kualitas Sedang
97	Mamuju	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
98	Manggarai	Kualitas Sedang
99	Manokwari Selatan	Kualitas Rendah
100	Maros	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
101	Maybrat	Kualitas Rendah
102	Melawi	Kualitas Sedang
103	Merangin	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
104	Merauke	Kualitas Rendah
105	Mesuji	Kualitas Tinggi
106	Mimika	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
107	Minahasa Selatan	Kualitas Tinggi
108	Minahasa Utara	Kualitas Sedang
109	Muara Enim	Kualitas Tinggi
110	Muaro Jambi	Kualitas Tinggi
111	Musi Banyuasin	Kualitas Tinggi
112	Musi Rawas Utara	Kualitas Tinggi

113	Nabire	Kualitas Rendah
114	Nagan Raya	Kualitas Rendah
115	Nias Barat	Kualitas Sedang Dengan Maladministrasi
116	Ogan Ilir	Kualitas Tinggi
117	Ogan Komering Ilir	Kualitas Tinggi
118	Ogan Komering Ulu Timur	Kualitas Sedang
119	Padang Lawas Utara	Kualitas Tinggi
120	Padang Pariaman	Kualitas Sedang
121	Pandeglang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
122	Parigi Moutong	Kualitas Tinggi
123	Paser	Kualitas Sedang
124	Pasuruan	Kualitas Tinggi
125	Pemalang	Kualitas Tinggi
126	Penajam Paser Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
127	Pesisir Selatan	Kualitas Sedang
128	Pidie Jaya	Kualitas Sedang
129	Polewali Mandar	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
130	Poso	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
131	Pringsewu	Kualitas Tinggi
132	Pulau Morotai	Kualitas Rendah
133	Purwakarta	Kualitas Tinggi
134	Rejang Lebong	Kualitas Tinggi
135	Rokan Hulu	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

136	Sambas	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
137	Samosir	Kualitas Sedang
138	Sampang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
139	Sanggau	Kualitas Sedang
140	Sarmi	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
141	Semarang	Kualitas Tinggi
142	Seram Bagian Barat	Kualitas Rendah
143	Seram Bagian Timur	Kualitas Sedang
144	Sidenreng Rappang	Kualitas Tinggi
145	Sidoarjo	Kualitas Tertinggi
146	Sigi	Kualitas Tinggi
147	Sikka	Kualitas Rendah
148	Simalungun	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
149	Sintang	Kualitas Sedang
150	Solok	Kualitas Tinggi
151	Sukoharjo	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
152	Sumba Barat	Kualitas Rendah
153	Sumba Timur	Kualitas Rendah
154	Sumenep	Kualitas Sedang
155	Tambrau	Kualitas Sedang
156	Tanah Datar	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
157	Tangerang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
158	Tanjung Jabung Timur	Kualitas Tinggi

159	Tapanuli Selatan	Kualitas Sedang
160	Tapanuli Tengah	Kualitas Sedang
161	Tegal	Kualitas Tinggi
162	Teluk Wondama	Kualitas Rendah
163	Timor Tengah Selatan	Kualitas Rendah Dengan Potensi Maladministrasi
164	Tulang Bawang Barat	Kualitas Tinggi
165	Wajo	Kualitas Tinggi
166	Wakatobi	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
167	Wonogiri	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
168	Wonosobo	Kualitas Tinggi

*) Jumlah Pemkab yang seharusnya dinilai adalah 170, namun 2 (dua) Pemerintah Kabupaten tidak dinilai yaitu Kab. Aceh Singkil dan Kab. Bener Meriah dikarenakan bencana banjir bandang

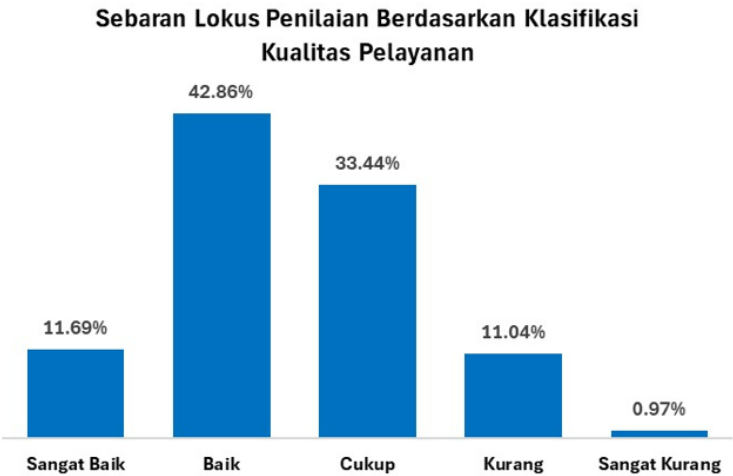
Untuk seluruh hasil Opini Ombudsman tahun 2025 menunjukkan nilai rata-rata pada kualitas pelayanan sebesar 74,64. Atas nilai tersebut, dapat dikatakan bahwa nilai kualitas pelayanan adalah cukup, namun masih perlu untuk ditingkatkan baik dari segi pengetahuan pelaksana, jaminan pelayanan sampai pengelolaan pengaduan.

Sedangkan untuk tingkat kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman, tingkat kepatuhan terbanyak adalah Kepatuhan Tinggi. Diharapkan bagi penyelenggara layanan yang menerima produk pengawasan Ombudsman dapat meningkatkan dan memiliki konsistensi akan kepatuhannya terhadap produk pengawasan Ombudsman dikarenakan hal tersebut merupakan wujud kepatuhan terhadap peraturan parundang-undangan dan tata kelola pemerintahan yang baik.

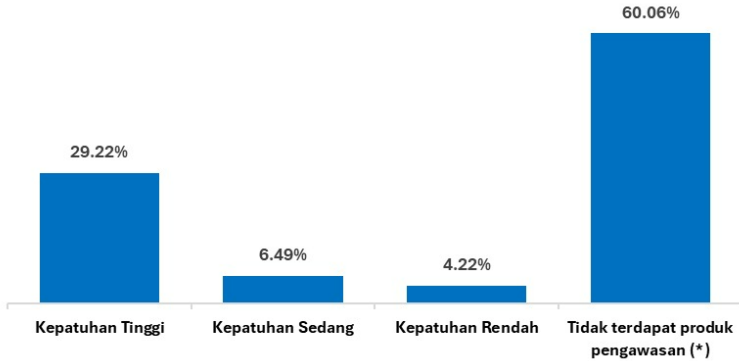
Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas Opini adalah Kualitas Tinggi, dapat diartikan bahwa mayoritas penyelenggara memiliki kualitas pelayanan baik dengan tidak memiliki produk pengawasan Ombudsman (merujuk periode yang diatur di dalam Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 7 Tahun 2025).

Rata-rata Nilai Kualitas Pelayanan	74,64
Tingkat Kepatuhan Terbanyak	Kepatuhan Tinggi
Opini Terbanyak	Kualitas Tinggi

Terlampir sebaran lokus penilaian berdasarkan kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan

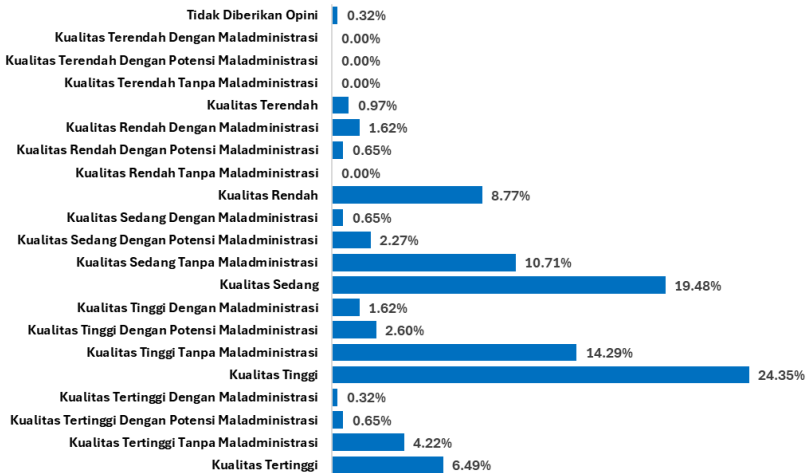


Sebaran Lokus Penilaian Berdasarkan Klasifikasi Tingkat Kepatuhan



Berikut sebaran lokus penilaian berdasarkan klasifikasi Opini

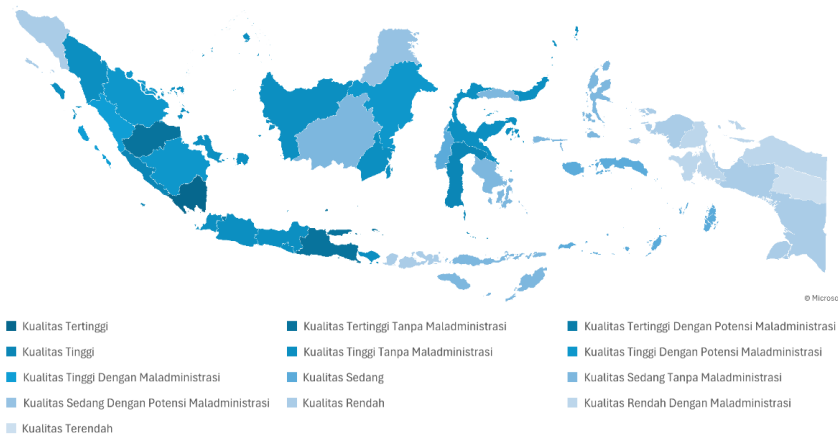
Sebaran Lokus Penilaian Berdasarkan Klasifikasi Opini



Dengan perubahan konsep penilaian, diharapkan dapat memberikan pemahaman akan pentingnya pengetahuan pelaksana pelayanan akan pelayanan publik yang bebas maladministrasi, pemenuhan jaminan pelayanan, perencanaan yang berprinsip pada transparansi dan akuntabel serta pengelolaan pengaduan yang baik juga mendorong penyelenggara layanan untuk selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diselenggarakan.

Pelaksanaan pada tahun 2025 ini, untuk Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil dan Kabupaten Bener Meriah tidak dapat dilakukan penilaian, dikarenakan bencana banjir bandang yang terjadi di wilayah tersebut sehingga tidak ada pelayanan kepada masyarakat.

Peta Sebaran Hasil Penilaian Maladministrasi Tingkat Provinsi



SARAN KE DEPAN

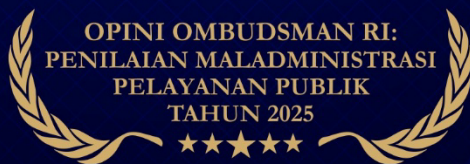
Atas Opini Ombudsman tahun 2025, Ombudsman RI memberikan sejumlah saran penyempurnaan untuk perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran penyempurnaan Ombudsman sebagai berikut:

Kepada Presiden, Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Menteri Dalam Negeri:

- a. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik mulai dari pemahaman pelaksana pelayanan terkait pelayanan publik yang baik, pelaksana pelayanan yang kompeten sampai dengan pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.
- b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepada Menteri Sektor, Kepala Lembaga, Gubernur, Bupati dan Walikota:

- a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit layanan yang memperoleh nilai kualitas pelayanan 78,00 - 100. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmennya untuk selalu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang baik.
- b. Memberikan pembinaan, teguran dan mendorong pemahaman atas konsep pelayanan publik yang baik serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang memperoleh nilai kualitas pelayanan 0 - 77,99.
- c. Menjalankan setiap tindakan korektif yang terkandung dalam Laporan Akhir Pemeriksaan (LHP) dan Rekomendasi, Saran Perbaikan dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Saran Penyempurnaan dalam hasil Opini yang diberikan oleh Ombudsman RI sebagai produk yang mengikat dan wajib dipatuhi.



OPINI OMBUDSMAN RI:
PENILAIAN MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2025

www.ombudsman.go.id