

MENGAWAL TRANSFORMASI OPINI OMBUDSMAN RI 2026

Kamis, 30 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Tahun 2026 ini, Ombudsman Republik Indonesia melakukan langkah transformatif yang patut diapresiasi melalui pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik.

Visi besar ini tentu tidak dibangun dalam semalam. Peta jalan (roadmap) Opini Ombudsman RI menunjukkan rancangan strategis jangka panjang. Tahun 2025-2029 merupakan fase di mana instrumen penilaian ini dioptimalkan menjadi alat pengawasan sistematis untuk mencegah maladministrasi.

Transformasi dari sekadar "Penilaian Kepatuhan" menjadi "Penilaian Maladministrasi" ini menandakan babak baru yang lebih mendalam, menegaskan komitmen kelembagaan bahwa negara harus hadir dalam bentuk pelayanan yang adil, berkualitas, dan sepenuhnya terbebas dari praktik-praktik penyimpangan.

Pendekatan operasional dalam penilaian tahun 2026 juga dirancang dengan sangat komprehensif, tidak lagi hanya sekadar mengecek ketersediaan dokumen administrasi. Penilaian bertumpu pada empat dimensi krusial: Input (37,94%), Proses (30,53%), *Output* (13,90%), dan Pengaduan (17,63%).

Dari sisi Dimensi Input menyoroti esensi dasar, yakni kesiapan perencanaan, penyediaan anggaran fasilitas, hingga sejauh mana kompetensi petugas layanan dalam memahami tugas pokoknya. Sedangkan untuk Dimensi Proses mengevaluasi secara langsung apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan apakah masyarakat masih merasakan bentuk-bentuk maladministrasi di lapangan, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, berpihak, diskriminasi, atau adanya permintaan imbalan secara ilegal.

Pada Dimensi *Output* memanfaatkan hasil evaluasi eksternal secara terukur. Sedangkan Dimensi Pengaduan memastikan bahwa institusi pemerintah menumbuhkan budaya responsif. Pengaduan masyarakat tidak boleh sekadar berakhir di kotak saran, melainkan wajib ditanggapi, dikelola dengan komitmen kuat dari pimpinan, dan diselesaikan.

Satu hal yang patut digarisbawahi sebagai bentuk ketegasan Ombudsman di tahun 2026 adalah adanya porsi "Tingkat Kepatuhan" terkait pelaksanaan Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan Rekomendasi. Sebaik apapun kualitas pelayanan sebuah instansi di atas kertas, bila mereka mengabaikan produk pengawasan Ombudsman dalam 3 tahun terakhir, mereka akan "dihukum" dengan skor 0,00 pada kategori ini.

Lebih dalam lagi, penilaian ini tidak mengabaikan suara masyarakat itu sendiri. Komponen Kepercayaan Masyarakat (*Trust in Public Institutions*) kini dilibatkan secara terstruktur dengan mengambil porsi bobot 19,59% dari total aspek Kualitas Pelayanan. Komponen ini mengukur tiga faktor utama yang berakar langsung di benak publik: Integritas (kejujuran penyelenggara), Kapasitas (profesionalisme perlindungan data pribadi dan keandalan sistem), dan Tata Kelola (keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan publik). Pengukuran ini sangat relevan dan mendesak, karena kualitas pelayanan sejatinya direpresentasikan oleh keyakinan masyarakat terhadap instansi pelayanannya.

Ke depan, pada tahun 2030-2035, opini ini diproyeksikan untuk menjadi barometer utama pengukur kinerja aparatur penyelenggara layanan. Puncaknya pada rentang 2041-2045, Opini Ombudsman ditargetkan akan mencapai fase maturitas, menjadikannya satu-satunya acuan mutlak bagi pemerintah dan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dari maladministrasi.

Ujungnya, hasil akhir penilaian yang direpresentasikan dalam predikat "Opini Ombudsman RI" (mulai dari *Kualitas Terendah* hingga *Kualitas Tertinggi*) akan menjadi rapor kinerja yang krusial.

Langkah berani ini juga diambil oleh Ombudsman RI dengan kewenangannya untuk menolak memberikan Opini (tidak memberikan penilaian) kepada Kementerian, Lembaga, Pemda, atau BUMN apabila pimpinan dan pelaksana pada instansi tersebut tidak mau melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI, atau jika pimpinannya dijatuhi hukuman tindak pidana korupsi yang berkekuatan hukum tetap pada tahun berjalan.

Dengan jangkauan lokus yang sangat massif mencakup seluruh Kementerian, Lembaga Negara, BUMN, Universitas berbadan hukum, Kepolisian (Polres), Kantor Imigrasi, Lapas, hingga Pemerintah Daerah di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota Penilaian Maladministrasi 2026 ini bukan sekadar rutinitas birokrasi biasa.

Penilaian ini adalah monumen pengingat yang merawat harapan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) bukanlah utopia belaka, melainkan standar kewajiban negara yang harus senantiasa diukur, diawasi, dan terus disempurnakan. Kita awasi, tegur dan laporkan agar pelayanan negara semakin terdepan.