

**OPINI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA 2025: WAJAH PELAYANAN PUBLIK NTT DI ANTARA
CAPAIAN, POTENSI MALADMINISTRASI, DAN ALARM PEMBENAHAN**

Selasa, 03 Maret 2026 - ntt

Di tengah tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, adil, dan profesional, Perwakilan Ombudsman RI Nusa Tenggara Timur (NTT) merilis Opini Ombudsman RI sebagai Hasil Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025. Penilaian yang dilaksanakan pada September-November 2025 11 (sebelas) pemerintah daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur ini menunjukkan satu kenyataan yang tak bisa diabaikan: kualitas pelayanan publik di NTT masih bergerak dalam spektrum yang sama, yakni kualitas sedang tanpa maladministrasi hingga kualitas rendah dengan maladministrasi.

Hasil penilaian ini bukan sekadar susunan klasifikasi. Ia adalah cermin tata kelola, sekaligus undangan terbuka bagi publik untuk mengkritisi secara komprehensif menuju reformasi pelayanan publik di daerah.

Adapun capaian masing-masing adalah Pemerintah Provinsi NTT - kualitas sedang tanpa maladministrasi, Kabupaten Manggarai - kualitas sedang, Kota Kupang - kualitas sedang dengan potensi maladministrasi, Kabupaten Flores Timur - kualitas sedang tanpa maladministrasi, Kabupaten Sumba - kualitas rendah, Kabupaten Sumba Timur - kualitas rendah, Kabupaten Sikka - kualitas rendah, Kabupaten Timor Tengah Selatan - kualitas rendah dengan potensi maladministrasi, Kabupaten Kupang - kualitas rendah dengan maladministrasi, Kabupaten Malaka - kualitas rendah, Kabupaten Ende - kualitas rendah dengan potensi maladministrasi

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintah daerah masih berada pada opini kualitas rendah, bahkan beberapa dengan maladministrasi. Ini bukan hanya masalah teknis administratif, tetapi menyentuh hak dasar warga atas pelayanan yang layak.

Bagaimana pola Penilaian Opini Ombudsman ?

Penilaian tahun 2025 menambahkan beberapa aspek penilaian, yakni tingkat kepercayaan masyarakat dan kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman yang telah diberikan kepada pemerintah daerah sebelumnya. Klasifikasi penilaian dibagi dalam 2 (dua) predikat yaitu pertama, kualitas pelayanan mencakup dimensi instrumen dan tingkat kepercayaan masyarakat, dengan kategori sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Kedua, tingkat kepatuhan, yang mengukur pelaksanaan rekomendasi, tindakan korektif, saran perbaikan, dan saran penyempurnaan, dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah.

Dengan pendekatan ini, Ombudsman tidak hanya mengukur pemenuhan administratif semata, tetapi juga menilai substansi tata kelola mulai dari kesiapan pelayanan, proses pelayanan, hasil pelayanan, pengelolaan pengaduan, hingga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Sebagai Langkah evaluasi dan momentum berbenah

Opini 2025 ini seharusnya dibaca sebagai alarm kebijakan. Ketika kualitas rendah masih mendominasi, maka pertanyaannya bukan lagi "siapa yang mendapat nilai berapa", melainkan apakah rekomendasi perbaikan benar-benar dijalankan secara konsisten, mengapa potensi maladministrasi masih muncul di sejumlah daerah, sejauh mana kepala daerah menjadikan pelayanan publik sebagai prioritas politik, bukan sekadar kewajiban administratif.

Perwakilan Ombudsman RI NTT berharap hasil penilaian ini menjadi momentum refleksi dan pembenahan menyeluruh. Pelayanan publik bukan sekedar prosedur, melainkan wajah kehadiran negara di tengah warganya. Masyarakat NTT berhak atas layanan yang transparan, akuntabel, dan bebas maladministrasi. Dan setiap kategori "rendah" dalam penilaian ini sebenarnya adalah panggilan untuk perubahan yang nyata bukan bersifat defensif, melainkan progresif. Kini, bola yang ada di tangan pemerintah daerah menjadikan opini ini sebagai formalitas tahunan, atau sebagai pijakan transformasi pelayanan publik yang sesungguhnya.***