

OMBUDSMAN DIY DORONG PEMULIHAN KEPERCAYAAN PUBLIK DI INSTANSI VERTIKAL

Kamis, 12 Februari 2026 - diy

YOGYAKARTA, Joglo News - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Yogyakarta telah selesai menggelar Opini Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik tahun 2025.

Hasilnya terungkap terjadi paradoks di sejumlah instansi vertikal yang menjadi sampel penilaian. Hasilnya bisa dibilang jomplang.

Instansi vertikal yang menjadi sampel yaitu unsur Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan, Kementerian ATR/BPN, serta Polda DIY.

Kepala Perwakilan Yogyakarta Ombudsman RI Muflihul Hadi menjelaskan, analisis Ombudsman menemukan fenomena "paradoks pelayanan" di beberapa instansi.

Sebagai contoh, di beberapa instansi mencatatkan skor internal nyaris sempurna pada indikator pencegahan maladministrasi.

Ini berarti petugas bekerja sangat bersih secara prosedur. Namun, skor Integritas dari persepsi masyarakat justru rendah.

"Ketimpangan ekstrem antara persepsi internal dan persepsi masyarakat ini mengindikasikan adanya krisis citra atau ketidakpercayaan publik yang mendalam, meskipun secara administratif prosedur telah dijalankan," katanya dalam keterangan tertulis, Selasa (10/2/2026).

Atas temuan itu, ungkapnya, ORI DIY memberikan evaluasi dan saran perbaikan. Ada tiga poin utama untuk perbaikan seluruh instansi vertikal di DIY.

Pertama, pemulihan kepercayaan publik.

"Instansi dengan skor integritas rendah didorong untuk membuka forum dialog publik dan transparansi layanan guna menjembatani jurang persepsi antara petugas dan masyarakat," katanya.

Kedua yaitu integrasi kanal pengaduan. Hampir seluruh unit layanan memiliki kelemahan pada indikator "Keterpaduan Sarana Pengaduan" yang rata-rata hanya bernilai 60 persen.

"Ombudsman mendesak integrasi sistem pengaduan manual dan digital agar lebih mudah diakses," katanya.

Saran ketiga adalah integrasi kinerja. Ombudsman menemukan bahwa hasil penilaian pelayanan publik belum sepenuhnya memengaruhi indikator kinerja individu pegawai (KPI).

Rata-rata skor indikator ini hanya 20 sampai 40 persen di berbagai instansi.

Hasil Opini Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik tahun 2025 untuk Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan, Lapas Kelas IIA Yogyakarta, sebesar 90,61 (sangat baik). Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Yogyakarta 86,58 (baik).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta 83,67 (baik). Kemudian, Rutan Kelas IIB Bantul 82,88 (baik) dan Rutan Kelas IIA Yogyakarta 78,18 (baik).

Untuk instansi vertikal Kementerian ATR/BPN, Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta punya skor 88,52 (sangat baik) dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul 81,62 (baik).

Sedangkan Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Polresta Yogyakarta memiliki skor 84,81 (baik) dan Polres Bantul 82,63 (baik).

"Penyampaian hasil opini ini diharapkan menjadi momentum bagi seluruh instansi vertikal di DIY untuk tidak hanya mengejar kepatuhan administratif. Namun, juga fokus pada dampak nyata layanan yang dirasakan masyarakat, khususnya dalam aspek integritas dan keadilan layanan," jelasnya. (eri/amd).

Editor: Dzikrina Abdillah.