

OMBUDSMAN RI LUNCURKAN OPINI PELAYANAN PUBLIK, BAROMETER BARU KUALITAS LAYANAN BEBAS MALADMINISTRASI

Kamis, 29 Januari 2026 - ntt

Kegiatan tersebut dilaksanakan secara luring di Ruang Serbaguna Lantai 1 Gedung Ombudsman RI dan melalui Zoom meeting serta disiarkan secara langsung melalui kanal YouTube Ombudsman RI.

Seminar menghadirkan sejumlah narasumber kunci, yakni Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, pakar kebijakan publik Prof. Eko Prasajo, Plt. Inspektur Jenderal P2MI Firdaus Zazali, serta Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Utama Kemendagri Yosephus Nungroho.

Dalam sambutannya, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menegaskan bahwa selama hampir 15 tahun, Ombudsman telah menjalankan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Namun, memasuki periode 2021-2026, Ombudsman menilai perlu adanya terobosan baru dalam mengukur kepatuhan dan mencegah maladministrasi.

"Dari situlah lahir gagasan Opini Ombudsman RI, yang kualitas dan bobotnya diharapkan setara dengan opini dalam pemeriksaan keuangan," ujar Najih.

Menurutnya, opini ini dirancang sebagai parameter baru untuk menilai sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan kualitas yang prima. Hal tersebut sejalan dengan mandat konstitusi, bahwa kehadiran institusi negara bertujuan menjamin terpenuhinya kewajiban negara sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Najih menambahkan, ketika lembaga negara dan pemerintah memenuhi standar pelayanan publik minimal sebagaimana ditetapkan undang-undang, maka masyarakat akan benar-benar merasakan kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari.

Ia juga mengakui luasnya rentang pengawasan Ombudsman, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintahan desa, dari Aceh hingga Papua. Di tengah keterbatasan sumber daya, Opini Ombudsman RI dipandang sebagai ikhtiar strategis untuk memperkuat pencegahan maladministrasi secara sistemik.

"Ini adalah upaya Ombudsman untuk terus mengawal pencegahan maladministrasi melalui peningkatan kualitas pelayanan di semua lini," kata Najih.

Opini Ombudsman RI yang dilahirkan pada 2025 ini merupakan model awal yang ke depan akan terus dikembangkan agar dapat menjangkau seluruh unit penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat desa maupun pusat. Penilaian dilakukan dengan pendekatan citizen-centric, menjadikan pengalaman dan pengaduan masyarakat sebagai bagian utama dari pengukuran kualitas layanan-indikator yang sebelumnya belum terakomodasi secara komprehensif, tambahnya.

Pada kesempatan terpisah, Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng menjelaskan bahwa studi Opini

Ombudsman RI telah dilakukan sejak 2025 dengan pendekatan ilmiah dan berbasis bukti (evidence-based policy).

"Studi ini memberikan potret data, informasi, dan analisis agar kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah merancang reformasi pelayanan publik berdasarkan suara masyarakat," ujarnya.

Robert menekankan, inilah esensi demokratisasi pelayanan publik-mendengar keluhan masyarakat yang telah diolah menjadi data saintifik dan dijadikan dasar pengambilan kebijakan. Kewenangan tersebut, lanjutnya, merupakan mandat langsung Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Diketahui, pada tahun 2025, penilaian Opini Ombudsman RI mencakup 310 lokus, terdiri atas 38 kementerian, 8 lembaga, 38 pemerintah provinsi, 56 pemerintah kota, dan 170 pemerintah kabupaten.

Adapun Seminar ini menjadi forum strategis untuk menyamakan persepsi para pemangku kepentingan sekaligus membuka ruang diskusi sebelum Opini Ombudsman RI resmi dipublikasikan sebagai instrumen baru pengawasan pelayanan publik nasional.