

OMBUDSMAN TERBITKAN OPINI PENGAWASAN: 36 INSTANSI DI RIAU JADI TARGET SURVEI BARU

Kamis, 23 Oktober 2025 - riau

PEKANBARU - Ombudsman Republik Indonesia menetapkan tahun 2025 sebagai tonggak sejarah baru dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Jika sebelumnya penilaian dilakukan melalui survei kepatuhan pelayanan publik, tahun ini Ombudsman memperkenalkan Survei Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang menilai mutu layanan secara lebih komprehensif.

Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, menjelaskan perubahan metode ini merupakan bagian dari upaya pencegahan praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

"Mulai tahun 2025, survei yang kami lakukan tidak lagi hanya menghasilkan nilai dan zona seperti hijau, kuning, atau merah, tetapi berupa opini pengawasan Ombudsman Republik Indonesia," ujar Hery Susanto, 23 Oktober 2025.

Menurutnya, survei tahun ini memiliki tiga unsur utama. Pertama, dimensi input, proses, output, dan pengaduan. Kedua tingkat kepercayaan masyarakat, dan ketiga kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman.

"Kami ingin mendapatkan gambaran mutu penyelenggaraan pelayanan publik, mengukur tingkat kepercayaan masyarakat, memetakan potensi maladministrasi, memberikan dorongan bagi perbaikan layanan, serta menumbuhkan budaya hukum dan kesadaran hukum masyarakat," katanya.

Namun, Hery menambahkan bahwa pelaksanaan kegiatan tahun ini mengalami penyesuaian akibat efisiensi anggaran yang digariskan oleh pemerintah pusat. Oleh karena itu, survei tidak dilakukan di seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, melainkan berdasarkan sampling yang telah ditentukan.

"Pada tahun ini, survei dilakukan pada 38 lembaga negara dan kementerian, serta 264 pemerintah daerah yang mencakup 38 provinsi, 56 kota, dan 170 kabupaten," ungkap Hery.

Untuk Provinsi Riau, Ombudsman melakukan survei pada 36 instansi, terdiri atas 18 instansi di level kementerian/lembaga dan sisanya di tingkat pemerintah daerah.

Tahun 2025, metode survei mengalami perubahan signifikan. Penilaian dilakukan melalui wawancara dengan pelaksana pelayanan publik, penerima layanan, dan masyarakat umum, serta studi dokumen.

"Ruang lingkup administratif tahun ini mencakup jasa dan barang, dengan substansi penilaian di pemerintah daerah meliputi sektor kesehatan, sosial, dan pendidikan," papar Hery.

Untuk sektor kesehatan, penilaian dilakukan di RSUD dan Dinas Kesehatan, sektor sosial pada panti sosial atau dinas

sosial, sedangkan sektor pendidikan mencakup sekolah dan Dinas Pendidikan.

Sementara di level kementerian dan lembaga vertikal, terjadi penambahan unit yang dinilai.

"Tahun ini kami menilai unit di Kementerian Hukum dan HAM, yaitu Kantor Imigrasi, Lapas, dan Bapas. Selain itu, Polri di tingkat Polres serta Kementerian ATR/BPN di kantor pertanahan tetap menjadi bagian dari survei rutin," jelasnya.

Berbeda dari survei sebelumnya, instansi yang dinilai tidak dapat mengusulkan unit atau produk yang akan dievaluasi. Semua penentuan dilakukan langsung oleh Ombudsman RI melalui tim penilai yang turun ke lapangan.

"Produk pengawasan kami seperti laporan hasil pemeriksaan, analisis kajian, dan rekomendasi akan menjadi dasar penting dalam membentuk opini," tegas Hery.

Ia juga menambahkan instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman tidak akan memperoleh opini dalam survei ini.

Melalui survei opini pengawasan ini, Ombudsman berharap dapat memberikan pandangan objektif terkait kualitas pelayanan publik di Indonesia.

"Kami ingin opini yang dikeluarkan Ombudsman menjadi rujukan penting bagi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk terus memperbaiki mutu layanan kepada masyarakat," ujar Hery.

Terakhir, ia menekankan penyelenggara pelayanan publik, terutama di daerah, merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

"Dengan adanya opini Ombudsman Republik Indonesia, kami berharap penyelenggara pelayanan publik dapat terus meningkatkan kualitasnya demi terciptanya layanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan," pungkasnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama, menyampaikan bahwa tim Ombudsman akan mulai melakukan pengambilan data Survei Opini Pengawasan di Riau pada 27 Oktober hingga akhir November 2025.

"Ombudsman berharap kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang dinilai bersiap diri untuk memenuhi indikator agar standar pelayanan publik bisa terpenuhi dan diimplementasikan," ujar Bambang.

Ia menambahkan, dengan adanya survei ini, Ombudsman berharap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau akan semakin baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. "Melalui opini ORI, kami ingin memastikan pelayanan publik di Riau berjalan sesuai prinsip transparansi, keadilan, dan kepatuhan terhadap aturan," tutupnya.

