

# ORI SERAHKAN HASIL OPINI PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 12 Februari 2026 - diy

Yogyakarta (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menyerahkan hasil Opini Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik tahun 2025 kepada sejumlah instansi vertikal di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Selasa (10/2).

"Dalam penilaian tahun ini, Ombudsman RI menyoroti kinerja pelayanan publik yang beragam di DIY," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY Muflihul Hadi, di Yogyakarta, Rabu.

Dalam laporan tersebut Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Yogyakarta mencatatkan nilai tertinggi dengan skor 90,61 (Kategori Sangat Baik), diikuti Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yang juga meraih predikat Sangat Baik dengan skor 88,52.

Muflihul mengatakan, meskipun mayoritas instansi meraih predikat "Baik" dan "Sangat Baik", Ombudsman RI memberikan catatan kritis terkait adanya kesenjangan (gap) yang signifikan antara kepatuhan prosedur internal dengan persepsi masyarakat.

"Analisis Ombudsman menemukan fenomena 'paradoks pelayanan' di beberapa instansi," katanya. Ia mencontohkan, di beberapa instansi mencatatkan skor internal nyaris sempurna pada indikator pencegahan maladministrasi, yang 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.

Ia mengatakan Perwakilan Ombudsman RI DIY menekankan tiga poin utama perbaikan bagi seluruh instansi vertikal di DIY, yakni 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.

Kemudian 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.

Selanjutnya pada integrasi kinerja, Ombudsman menemukan bahwa hasil penilaian pelayanan publik belum sepenuhnya memengaruhi indikator kinerja individu pegawai (KPI), dengan rata-rata skor indikator ini hanya 20 hingga 40 persen di berbagai instansi.

"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," katanya.

Pewarta : Victorianus Sat Pranyoto

Editor: Nur Istibsaroh

COPYRIGHT © ANTARA 2026