

PENILAIAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN DIY 2025: NILAI POLRI TERENDAH DALAM ASPEK KEPERCAYAAN PUBLIK DI DIY DIBANDING INSTANSI INI

Kamis, 12 Februari 2026 - diy

JOGJA - Ombudsman RI Perwakilan DIY menilai maladministrasi pelayanan publik pada 2025 di sejumlah instansi vertikal.

Hasilnya, Polri tercatat dengan nilai terendah dalam aspek kepercayaan masyarakat dibandingkan instansi lain seperti Imigrasi, Pemasyarakatan, dan ATR/BPN.

Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan ORI DIY Chasidin mengatakan, mayoritas instansi meraih predikat "baik" dan "sangat baik".

Namun, ia juga mengakui adanya paradoks antara kepatuhan prosedur internal dengan persepsi masyarakat. Seperti hasil penilaian yang dilakukan di Polresta Jogja dan Polres Bantul.

Dari sisi pemenuhan administratif mereka tinggi. Tetapi dari sisi tingkat persepsi masyarakat malah rendah.

"Ada gap dari hasil data ketika kami mewawancarai pengguna layanan, pengalaman mereka mengakses pelayanan di instansi mereka seperti apa dan memang ada gap," ujarnya saat ditemui usai agenda penyerahan hasil penilaian maladministrasi pelayanan publik tahun 2025 di Kanwil Ditjen PAS DIY, Selasa (10/2/2026).

Institusi Polri dalam aspek dimensi kepercayaan masyarakat hanya sebesar 67,28 persen.

Padahal, penilaian secara umum angkanya tergolong tinggi, Polresta Jogja 84,81 dan Polres Bantul 82,63 yang keduanya menyandang predikat baik.

Artinya administrasi instansi tersebut bagus tetapi di tingkat kepercayaan masyarakatnya rendah.

"Itu juga terjadi di hampir semua instansi," jelasnya

ORI DIY melakukan penilaian pada beberapa instansi di antaranya institusi di bawah Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan yakni Lapas Kelas IIA Yogyakarta: 90,61 (sangat baik), Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Yogyakarta: 86,58 (baik), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta: 83,67 (baik), Rutan Kelas IIB Bantul: 82,88 (baik) dan Rutan Kelas IIA Yogyakarta: 78,18 (baik). Kemudian institusi di bawah Kementerian ATR/BPN yakni Kantor Pertanahan Kota Jogja: 88,52 (sangat baik) dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul: 81,62 (baik).

Terakhir, institusi di bawah Polri yakni Polresta Jogja dengan nilai 84,81 dan Polres Bantul 82,63 dalam penilaian secara umum.

Keduanya mendapatkan predikat baik. Namun, dalam aspek tingkat kepercayaan masyarakat, keduanya mempunyai nilai paling rendah.

Hanya sebesar 63,3 persen.

"Kemudian pada dimensi pengaduan atau komitmen pada indikator keterpaduan sarana juga hanya 60 persen," imbuhnya.

Total ada enam aspek instrumen penilaian pelayanan instansi yang dilakukan ORI DIY. Pertama, dimensi input untuk mengukur tingkat pengetahuan penyelenggara layanan.

Dimensi proses seperti standar pelayanan terkait ada dan tidaknya maladministrasi, dimensi output yang penilaiannya diambil dari pihak eksternal seperti Kemendagri, Bappenas dan sebagainya.

Kemudian dimensi kepercayaan masyarakat yang dilakukan dengan melakukan survei langsung kepada para pengguna layanan. Terakhir ada pengelolaan aduan.

"Apakah sesuai antara SOP dengan yang mereka rasakan," ucapnya.

Survei dimensi kepercayaan masyarakat yang dilakukan secara langsung merupakan aspek baru dalam instrumen penilaian pelayanan publik yang dilakukan ORI DIY.

Metode tersebut baru diterapkan pada tahun ini dan rencananya tetap akan dilakukan di tahun-tahun mendatang.

"Tahun ini rata-rata nilainya turun karena memang ada instrumen baru dengan melibatkan pengguna layanan itu," tandasnya.

Menurutnya, belum tentu instansi yang memiliki standar pelayanan lengkap, layanan yang dirasakan masyarakat ikut baik.

Kenyataannya, ada banyak yang tidak sesuai. Hasil dari penilaian itu akan disampaikan kepada instansi terkait untuk dijadikan bahan evaluasi.

Termasuk disampaikan ke Kanwil maupun Polda terkait sebagai instansi yang menaunginya.

Kepala Perwakilan ORI DIY Muflihul Hadi menambahkan, berdasarkan analisis ORI DIY, ditemukan fenomena paradoks

pelayanan di beberapa instansi.

Sebagai contoh, terdapat 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," ujarnya.

Hasil penilaian itu nantinya secara bertahap akan disampaikan ke beberapa instansi terkait di bulan ini.

Untuk jajaran Polres, tahun 2025 hanya Polres Bantul dan Polresta Kota Jogja yang dilakukan penilaian.

"Keterbatasan anggaran, tahun ini Insyaallah semuanya bisa dinilai," jelasnya. (oso/wia)

Editor: Winda Atika Ira Puspita