

OMBUDSMAN KEPRI AJAK MASYARAKAT TURUT MENILAI DALAM PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025

Jum'at, 14 November 2025 - kepri

Siaran Pers

Nomor: B/020/HM.04-05/XI/2025

Jumat, 14 November 2025

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi kembali melaksanakan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2025. Tahun ini, masyarakat dapat berpartisipasi langsung melalui survei yang telah disediakan oleh Ombudsman RI.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Adi Permana, menjelaskan bahwa penilaian tahun ini mengalami perubahan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

"Pada tahun-tahun sebelumnya, fokus penilaian adalah kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi Standar Pelayanan Publik. Tahun ini, penilaian bertransformasi menjadi Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik. Tujuannya untuk menggambarkan mutu pelayanan, tingkat kepercayaan masyarakat, serta memetakan potensi terjadinya maladministrasi di unit layanan yang dinilai Ombudsman RI," ujar Adi yang ditemui di kantor Ombudsman Kepri, pada Jumat (14/11/2025).

Dengan adanya transformasi tersebut, metode penilaian juga berubah.

"Tahun ini, untuk menilai salah satu komponennya, kami melibatkan masyarakat melalui dua survei, yaitu Survei Persepsi Maladministrasi dan Survei Kepercayaan Masyarakat," jelas Adi.

Ia menerangkan bahwa kedua survei tersebut memiliki sasaran dan fungsi yang berbeda.

"Survei Persepsi Maladministrasi bertujuan memetakan potensi maladministrasi yang mungkin terjadi pada unit layanan. Sementara itu, Survei Kepercayaan Masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap unit layanan," tambahnya.

Survei Persepsi Maladministrasi hanya dapat diisi oleh masyarakat yang pernah menerima layanan dari instansi yang sedang dinilai. Karena itu, peserta survei perlu melampirkan bukti telah menerima layanan atau dokumentasi saat menerima layanan. Adapun Survei Kepercayaan Masyarakat dapat diisi oleh masyarakat umum.

Adi pun mengajak seluruh masyarakat untuk berpartisipasi memberikan penilaian melalui tautan: [https://www.ombudsman-ri.go.id/survei](#)

"Kami berharap masyarakat umum, mahasiswa, kelompok masyarakat, pemerhati layanan publik, rekan media, akademisi, dan profesional dapat mengisi survei tersebut, karena suara masyarakat sangat penting bagi perbaikan pelayanan publik di Provinsi Kepri," tutup Adi.

Sebagai informasi, Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik dilaksanakan mulai Oktober hingga November 2025, dengan unit layanan yang dinilai yakni Dinas Sosial Provinsi/Kabupaten/Kota, Satuan Pendidikan/ Sekolah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Lapas/Rutan, Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.