



Fungsi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Velya Putrica Salsabila Universitas Muhammadiyah Jakarta salsabilavelya@gmail.com Yeni Sulistiowati Ombudsman RI yenisulistiowati14@gmail.com Khoirul Anwar Universitas Muhammadiyah Jakarta m.khoirulanwar@umj.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi :

Salsabila, V. P., Sulistiowati, Y., & Anwar, K . (2026). Fungsi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2), 1827-1836.

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak dasar warga negara yang penyelenggaraannya harus terhindar dari praktik maladministrasi. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai bentuk maladministrasi yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman Republik Indonesia melakukan transformasi instrumen pengawasan dari Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan dan karakteristik Penilaian Maladministrasi dalam sistem pengawasan Ombudsman Republik Indonesia serta menganalisis fungsinya sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) melalui penelaahan peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta publikasi resmi Ombudsman Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penilaian Maladministrasi berkedudukan sebagai instrumen pengawasan preventif dalam sistem pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian dilakukan terhadap dimensi *input*, proses, *output*, pengaduan, kepercayaan masyarakat, serta kepatuhan penyelenggara terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan yang hasilnya dituangkan dalam Opini Ombudsman Republik Indonesia. Instrumen ini berfungsi sebagai mekanisme peringatan dini (*early warning system*) terhadap potensi maladministrasi, sarana perbaikan tata kelola pelayanan publik, penguatan akuntabilitas penyelenggara, serta penyediaan informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi kinerja organisasi. Dengan demikian, Penilaian Maladministrasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengawasan preventif, tetapi juga sebagai mekanisme yang berkontribusi terhadap pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Ombudsman Republik Indonesia; Penilaian Maladministrasi; Opini Ombudsman; Pengawasan Preventif; Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract

High-quality public service is a fundamental right of every citizen and should be delivered free from maladministration. However, in practice, various forms of maladministration continue to occur, potentially undermining the quality of public service delivery. As an external oversight institution, the Ombudsman of the Republic of Indonesia has transformed its oversight instrument from the Public Service Standards Compliance Assessment, as regulated under Ombudsman Regulation Number 22 of 2016, to the Public Service Maladministration Assessment, as stipulated in Ombudsman Regulation Number 61 of 2025. This study aims to analyze the position and characteristics of the Public Service Maladministration Assessment within the oversight system of the Ombudsman of the Republic of Indonesia and to examine its role in improving the quality of public services. The study employs a qualitative method using a library research approach through the review of legislation, scholarly literature, and official publications of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The findings indicate that the Public Service Maladministration Assessment serves as a preventive oversight instrument within the Ombudsman's oversight system. The assessment covers the dimensions of input, process, output, complaint management, public trust, and compliance with Corrective Actions, Recommendations for Improvement, and/or Recommendations for Enhancement, the results of which are presented in the form of an Ombudsman Opinion. The assessment serves as an early warning system for identifying potential maladministration, promotes improvements in public service governance, strengthens the accountability of public service providers, and provides information to support organizational performance evaluation. Accordingly, the Public Service Maladministration Assessment functions not only as a preventive oversight instrument but also as a mechanism that contributes to preventing maladministration and continuously improving the quality of public services.

Keywords: Ombudsman of the Republic of Indonesia; Public Service Maladministration Assessment; Ombudsman Opinion; Preventive Oversight; Public Service; Public Service Quality.

A. Pendahuluan

Negara berkewajiban memastikan bahwa seluruh warga negara memperoleh akses terhadap pelayanan publik, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Sebagai hak warga negara, pelayanan publik harus diselenggarakan secara berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum (Sugiarto, 2024; UU No. 25 Tahun 2009, 2009). Dimana Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan upaya menyediakan kebutuhan masyarakat yang bertujuan menciptakan kesejahteraan dan kepuasan bagi penerima layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban seluruh pihak yang terlibat, baik penyelenggara maupun masyarakat dan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga pada nilai-nilai kemanusiaan yang menjamin kenyamanan, keadilan, dan kepuasan masyarakat sebagai pemegang hak atas pelayanan publik (Tariyah, 2022). Sebagai hak dasar warga negara, pelayanan publik harus dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan, sehingga hak tersebut dapat terpenuhi secara adil, transparan, dan bertanggung jawab (Radien, 2022). Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik.

Menurut Agus Dwiyanto dalam (Tobing, 2026), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sistem pelayanan, aparatur, dan budaya organisasi. Ketidakefektifan salah satu faktor tersebut dapat meningkatkan risiko terjadinya maladministrasi. Kondisi ini salah satunya tercermin dalam polemik pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Jawa Barat Tahun 2026 yang memunculkan berbagai keluhan masyarakat, mulai dari kendala sistem, ketidaksesuaian informasi, hingga dugaan ketidakjelasan dalam proses seleksi dan verifikasi (Tim DetikJabar, 2026). Permasalahan tersebut menunjukkan adanya potensi maladministrasi berupa pelayanan yang tidak optimal, keterlambatan penanganan pengaduan, serta ketidaksesuaian prosedur dalam penyelenggaraan layanan publik.

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mandiri dan berperan sebagai pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun

2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman berwenang mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, termasuk BUMN, BUMD, badan hukum milik negara, serta badan swasta yang menjalankan fungsi pelayanan publik tertentu, guna mencegah terjadinya maladministrasi (UU No 37 Tahun 2008, 2008). Salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman adalah Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan secara sistematis untuk menilai potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka memperkuat pengawasan tersebut, Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 menegaskan bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sudah tidak lagi sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu digantikan dengan instrumen pengawasan yang lebih relevan (PO 61 Tahun 2025, 2025). Sejak tahun 2025, Ombudsman melaksanakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai transformasi dari Penilaian Kepatuhan, yang diwujudkan melalui penyempurnaan instrumen penilaian berupa penambahan dimensi kepercayaan masyarakat serta kepatuhan terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Hasil penilaian tersebut dituangkan dalam Opini Ombudsman RI, yaitu pernyataan formal yang diberikan Ombudsman kepada penyelenggara berdasarkan hasil Penilaian Maladministrasi (PO 61 Tahun 2025, 2025).

Ombudsman RI memiliki fungsi preventif dalam pengawasan pelayanan publik melalui instrumen penilaian yang bertujuan mencegah terjadinya maladministrasi dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Hanasi et al., 2026). Selain sebagai upaya pencegahan, Penilaian Maladministrasi juga berfungsi sebagai instrumen perbaikan tata kelola dan penguatan kinerja penyelenggara pelayanan publik. Melalui proses penilaian, Ombudsman dapat mengidentifikasi potensi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan serta memberikan masukan perbaikan kepada penyelenggara. Hasil penilaian tersebut dituangkan dalam Opini Ombudsman RI yang memuat saran penyempurnaan untuk perbaikan kebijakan dan tata kelola, sehingga dapat memperkuat sistem pelayanan publik serta mencegah terjadinya maladministrasi (Ringkasan Eksekutif Opini Ombudsman RI, 2025). Atas dasar itu, penting untuk mengkaji kedudukan Penilaian Maladministrasi dalam sistem pengawasan Ombudsman RI serta fungsinya sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan (1) menganalisis kedudukan dan karakteristik Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam sistem pengawasan Ombudsman RI, dan (2) menganalisis fungsi Penilaian Maladministrasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik studi literatur (*library research*) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran, pembacaan, pencatatan, dan pengelolaan berbagai sumber pustaka yang relevan untuk memperoleh landasan teoritis serta informasi pendukung analisis (Zed, 2004). Data primer diperoleh dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Ketua Ombudsman RI Nomor 7 Tahun 2025. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan publikasi Ombudsman RI yang berkaitan dengan pelayanan publik, maladministrasi, dan pengawasan pelayanan publik. Dengan metode ini, penelitian diharapkan memberikan gambaran yang komprehensif dan objektif mengenai fungsi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Kedudukan Penilaian Maladministrasi dalam Sistem Pengawasan Ombudsman RI

a. Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI

Perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik memerlukan lembaga pengawas eksternal yang efektif dalam mengawasi kinerja penyelenggara negara. Pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tiga jalur: keterlibatan masyarakat dalam bentuk laporan/pengaduan, pengawasan oleh Ombudsman sesuai kewenangannya, serta

pengawasan oleh lembaga legislatif (DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota) (UU No. 25 Tahun 2009, 2009). Dalam menjalankan pemeriksaan laporan, Ombudsman berpedoman pada prinsip independensi, non-diskriminasi, imparialitas, dan tanpa biaya (UU No 37 Tahun 2008, 2008). Ombudsman menempati posisi sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen dan berfungsi mencegah penyalahgunaan wewenang, tindakan diskriminatif, serta ketidakadilan yang merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan (Abdullah et al., 2025).

Penilaian Maladministrasi menempati sebagai instrumen pencegahan (preventif) sebagaimana ditegaskan bahwa dalam rangka melaksanakan upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman melaksanakan penilaian untuk menyatakan opini (PO 61 Tahun 2025, 2025). Tujuan umum dari penilaian ini adalah perbaikan kualitas pelayanan publik dan perbaikan kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman sebagai upaya pencegahan maladministrasi pada setiap unit pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah (Ringkasan Eksekutif Opini Ombudsman RI, 2025).

Kedudukan tersebut berkorelasi dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang mengatur tugas Ombudsman RI, meliputi:

- 1) menerima laporan atas dugaan maladministrasi;
- 2) melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- 3) menindaklanjuti laporan dalam ruang lingkup kewenangannya;
- 4) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri;
- 5) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
- 6) membangun jaringan kerja;
- 7) melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; serta
- 8) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Ketentuan Pasal 7 angka 7 tersebut menjadi dasar normatif bahwa pencegahan maladministrasi merupakan tugas Ombudsman RI, dan Penilaian Maladministrasi merupakan salah satu instrumen pelaksanaan fungsi pencegahan itu.

a) Transformasi dari Penilaian Kepatuhan menuju Penilaian Maladministrasi

Perubahan dari Penilaian Kepatuhan menuju Penilaian Maladministrasi secara normatif didasarkan pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025. Dalam konsideran menimbang huruf c disebutkan bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sudah tidak lagi sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi sehingga perlu diganti. Konsekuensinya, Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku dalam ketentuan penutup Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025 (PO 61 Tahun 2025, 2025).

Berbeda dengan Penilaian Kepatuhan yang berorientasi pada pemenuhan standar pelayanan publik, Penilaian Maladministrasi menggunakan pendekatan yang lebih komprehensif berdasarkan beberapa dimensi, yaitu *input*, proses, *output*, dan pengelolaan pengaduan serta disempurnakan melalui penambahan unsur kepercayaan masyarakat dan kepatuhan terhadap tindakan korektif, saran perbaikan, dan/atau saran penyempurnaan (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Transformasi ini mencerminkan pergeseran orientasi pengawasan Ombudsman dari sekadar menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan menuju upaya pencegahan maladministrasi secara sistematis dan metodis, sekaligus menjadi dasar penyampaian opini pengawasan dan saran penyempurnaan kepada penyelenggara (PO 61 Tahun 2025, 2025)

b. Karakteristik Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

a) Tujuan Penilaian Maladministrasi

Penilaian Maladministrasi dilaksanakan secara sistematis dan metodis untuk menghasilkan opini terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025, Penilaian Maladministrasi bertujuan untuk:

- 1) Menggambarkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara;
- 3) Memetakan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) Memberi pengaruh kepada penyelenggara guna perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik; serta
- 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

Kelima tujuan tersebut menunjukkan bahwa Penilaian Maladministrasi tidak semata berfungsi menilai penyelenggaraan pelayanan publik, melainkan juga menjadi sarana pencegahan maladministrasi dan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan, sehingga memiliki peran strategis dalam mendukung terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang baik.

b) Objek Penilaian

Berdasarkan Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025, objek penilaian ditetapkan pada instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada pada tingkat kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Objek penilaian pada tingkat kementerian mencakup 38 kementerian. dua di antaranya dinilai melalui instansi vertikal, yaitu Kantor Pertanahan (Kantah) sebagai instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, serta Kantor Imigrasi (Kanim), Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), Rumah Tahanan Negara (Rutan), dan Balai Pemasyarakatan (Bapas) sebagai instansi vertikal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penilaian juga dilakukan terhadap 8 lembaga, salah satunya melalui instansi vertikal Kepolisian Resor (Polres) di bawah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Pada tingkat pemerintah daerah, penilaian mencakup 264 pemerintah daerah, terdiri atas 38 pemerintah provinsi, 170 pemerintah kabupaten, dan 56 pemerintah kota. Cakupan objek yang luas ini menunjukkan bahwa Penilaian Maladministrasi dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik di berbagai tingkatan pemerintahan (PKO No 7 Tahun 2025, 2025).

c) Unsur Penilaian

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pedoman Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, unsur penilaian terdiri atas dimensi penilaian, kepercayaan masyarakat, serta kepatuhan terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan.

1) Dimensi

Dimensi Penilaian terdiri atas dimensi *input*, *proses*, *output*, dan pengaduan. Setiap dimensi memiliki bobot penilaian yang berbeda dalam Penilaian Maladministrasi.

- Dimensi *Input*

Dimensi *input* yang menilai kesiapan dan kapasitas dasar penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik, yang meliputi sumber daya manusia, perencanaan, serta sistem pendukung yang tersedia.

- Dimensi Proses

Dimensi proses yang menilai kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan dan peraturan yang berlaku mencakup variabel standar pelayanan yang (mengukur kesenjangan persepsi antara penyelenggara dan penerima layanan) dan variabel maladministrasi (menilai sejauh mana pelayanan publik terbebas dari praktik maladministrasi, seperti penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan pelayanan yang tidak kompeten).

- Dimensi *Output*

Dimensi *output* yang mengukur hasil pelayanan berdasarkan data sekunder eksternal, seperti Indeks Pembangunan Manusia (BPS), Standar Pelayanan Minimum (Kemendagri), Program Prioritas Nasional (Bappenas), dan Indeks Kepuasan Masyarakat (Kementerian PANRB).

- Dimensi Pengaduan

Dimensi pengaduan yang menilai pengelolaan pengaduan masyarakat melalui variabel komitmen (keseriusan pimpinan dan aparaturnya menindaklanjuti pengaduan secara cepat dan adil) dan variabel budaya (sejauh mana nilai keterbukaan terhadap pengaduan tertanam dalam organisasi).

- Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan Masyarakat diukur melalui variabel kompetensi (kemampuan pelaksana memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan responsif, tercermin dari indikator keandalan dan responsivitas) dan variabel nilai perilaku (keterbukaan, integritas, dan keadilan penyelenggara). Hasil pengukuran terhadap dimensi dan kepercayaan masyarakat sebagai tolak ukur Kualitas Pelayanan.

2) Kepatuhan Terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan

Mengukur sejauh mana penyelenggara melaksanakan rekomendasi perbaikan Ombudsman. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai tolak ukur tingkat kepatuhan. Tingkat kepatuhan yang tinggi mencerminkan efektivitas fungsi pengawasan Ombudsman sekaligus keseriusan

penyelenggara dalam memperbaiki sistem pelayanan dan mencegah maladministrasi (PKO No 7 Tahun 2025, 2025).

d) Opini Ombudsman RI sebagai Hasil Penilaian

Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan pernyataan formal yang diberikan oleh Ombudsman sebagai hasil dari Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PO 61 Tahun 2025, 2025). Hasil Penilaian Maladministrasi dituangkan dalam laporan hasil penilaian yang merupakan laporan resmi kelembagaan Ombudsman bagi setiap kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, Ombudsman memberikan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada penyelenggara pelayanan pada tingkat kementerian, lembaga, provinsi, kabupaten, dan kota. Penentuan opini dilakukan berdasarkan hasil penilaian terhadap berbagai dimensi penilaian, tingkat kepercayaan masyarakat, serta tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan Saran Penyempurnaan yang telah diberikan oleh Ombudsman. Selanjutnya, hasil pengukuran kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan tersebut dinyatakan dalam bentuk opini yang terdiri atas kualitas tertinggi, kualitas tinggi, kualitas sedang, kualitas rendah, dan kualitas terendah (PKO No 7 Tahun 2025, 2025).

Kualitas Pelayanan (KP)/Tingkat Kepatuhan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Tinggi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi	Kualitas Rendah Tanpa Maladministrasi	Kualitas Terendah Tanpa Maladministrasi
Sedang	Kualitas Tertinggi Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Rendah Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Terendah Dengan Potensi Maladministrasi
Rendah	Kualitas Tertinggi Dengan Maladministrasi	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi	Kualitas Sedang Dengan Maladministrasi	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi	Kualitas Terendah Dengan Maladministrasi
Tidak ada produk pengawasan	Kualitas Tertinggi	Kualitas Tinggi	Kualitas Sedang	Kualitas Rendah	Kualitas Terendah

Sumber : (PKO No 7 Tahun 2025, 2025)

c. Pemanfaatan Hasil Penilaian dalam Tata Kelola Organisasi

Dalam Penilaian Maladministrasi, variabel perencanaan digunakan untuk menilai keberadaan dan kualitas dokumen serta strategi perencanaan pelayanan publik, mencakup rencana kegiatan, target capaian, dan evaluasi kinerja organisasi, yang dinilai oleh Tim Penilai melalui studi dokumen atas bukti dukung pelaksanaan (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Keberhasilan penerapan standar pelayanan turut didukung oleh perencanaan yang sistematis, pelatihan, publikasi informasi layanan, dan akses yang luas bagi masyarakat. Dalam konteks Penilaian Maladministrasi, hasil penilaian dapat dimanfaatkan oleh penyelenggara sebagai bahan evaluasi untuk menyusun strategi perbaikan pelayanan dan meningkatkan kinerja organisasi. Pemanfaatan hasil pengukuran sebagai dasar pengambilan keputusan sejalan dengan konsep pengukuran kinerja organisasi (Mahdi et al., 2023). Selain itu, sistem pengukuran kinerja yang objektif mendukung akuntabilitas pengelolaan organisasi melalui penyediaan informasi yang lebih terukur untuk mengevaluasi pencapaian program dan menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan anggaran berbasis kinerja (Dhamara & Fauzi, 2023).

Pembahasan

1. Penilaian Maladministrasi sebagai Instrumen Pencegahan Maladministrasi

Penilaian Maladministrasi merupakan bentuk pengawasan preventif Ombudsman, sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025 bahwa dalam rangka melaksanakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman melaksanakan Penilaian. Penilaian ini diarahkan untuk mengidentifikasi potensi maladministrasi sejak dini agar penyelenggara dapat melakukan perbaikan sebelum maladministrasi terjadi (PO 61 Tahun 2025, 2025). Dengan demikian Penilaian Maladministrasi

mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan profesional (Elisa, 2026).

Pendekatan ini berbeda secara fundamental dari penyelesaian laporan masyarakat, yang bersifat korektif dilaksanakan melalui pemeriksaan dan tindak lanjut atas dugaan maladministrasi yang telah dialami masyarakat (Annisa & Ridwan, 2024). Dengan berpedoman pada prinsip independensi, non-diskriminasi, imparialitas, dan tanpa biaya, perbedaan keduanya dapat diringkas sebagai berikut:

Aspek	Penilaian Maladministrasi	Penyelesaian Laporan Masyarakat
Sifat	Preventif, mencegah maladministrasi	Korektif, menyelesaikan dugaan maladministrasi yang dilaporkan
Pelaksanaan	Penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	Pemeriksaan dan tindak lanjut atas laporan masyarakat
Orientasi	Peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem	Penyelesaian permasalahan yang dialami masyarakat
Hasil	Opini Penyelenggaraan Publik	Pengawasan Pelayanan Penyelesaian laporan sesuai hasil pemeriksaan

Dengan karakteristik tersebut, Penilaian Maladministrasi dapat dipahami sebagai mekanisme peringatan dini (*early warning system*) yang mendukung fungsi pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman. Melalui identifikasi potensi maladministrasi sejak dini, penyelenggara didorong untuk melakukan perbaikan sebelum penyimpangan berkembang menjadi maladministrasi yang berdampak pada masyarakat, sehingga memperkuat pengawasan eksternal Ombudsman sekaligus mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel (PO 61 Tahun 2025, 2025; Yoesvizar, 2024).

2. Penilaian Maladministrasi sebagai Instrumen Perbaikan Tata Kelola Pelayanan Publik

Penilaian Maladministrasi menggunakan pendekatan multidimensi yang mengintegrasikan dimensi input, proses, output, pengaduan, kepercayaan masyarakat, serta kepatuhan terhadap hasil pengawasan Ombudsman, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik dan menjadi dasar perbaikan tata Kelola (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Pendekatan ini memperkuat sedikitnya empat aspek tata kelola:

- Kompetensi penyelenggara, diukur melalui indikator keandalan dan responsivitas pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran menjadi dasar bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dan penguatan kapasitas aparatur (PKO No 7 Tahun 2025, 2025).
- Pemantauan dan evaluasi kinerja, karena hasil penilaian dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam menyusun strategi peningkatan kinerja organisasi. Penguatan sistem pemantauan dan evaluasi merupakan bagian penting dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Sihombing et al., 2025).
- Tata kelola pengaduan, karena efektivitas pengelolaan pengaduan sangat dipengaruhi oleh kejelasan mekanisme penanganan, sosialisasi kepada masyarakat, dan tindak lanjut penyelenggara; pengelolaan yang belum optimal terbukti menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik (Riyadi, 2020).
- Orientasi pelayanan kepada masyarakat, diukur melalui indikator keandalan, responsivitas, keterbukaan, integritas, dan keadilan, sebagai dasar menilai kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Pendekatan yang berorientasi pada masyarakat tersebut sejalan dengan konsep manajemen pelayanan publik yang menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai fokus utama peningkatan kualitas pelayanan (Prasetyo & Kurniati, 2025).

3. Penilaian Maladministrasi sebagai Instrumen Penguatan Akuntabilitas

Dalam mendukung penguatan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, Penilaian Maladministrasi menghasilkan Opini Ombudsman sebagai hasil resmi penilaian terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (PO 61 Tahun 2025, 2025; PKO No 7 Tahun 2025,

2025). Hasil pengukuran setiap dimensi memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan berdasarkan berbagai variabel penilaian sehingga dapat menjadi dasar pembinaan, pengawasan, dan penyusunan strategi perbaikan oleh penyelenggara. Sebagaimana pada Penilaian Kepatuhan, rekapitulasi hasil Penilaian Maladministrasi juga menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara dalam menilai kinerja pelayanan dan merumuskan upaya peningkatan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik (Putra et al., 2025; PO 61 Tahun 2025, 2025). Transparansi hasil penilaian diwujudkan melalui publikasi Opini Ombudsman sebagai bentuk pertanggungjawaban publik atas kualitas penyelenggaraan pelayanan, sejalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan public (Muh Fikri Haikal & Deasy Mauliana, 2022). Selain itu, Penilaian Maladministrasi mendorong tindak lanjut berkelanjutan melalui pemberian Saran Penyempurnaan yang wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan publik dan menjadi bahan perencanaan Penilaian pada tahun berikutnya (PO 61 Tahun 2025, 2025).

4. Pemanfaatan Hasil Penilaian ke dalam Sistem Kinerja Organisasi

Hasil Penilaian Maladministrasi menjadi salah satu indikator dalam variabel perencanaan yang digunakan untuk menilai apakah hasil penilaian telah masuk ke dalam indikator kinerja unit maupun pemerintah daerah (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Pemanfaatan hasil penilaian sebagai bagian dari indikator kinerja menunjukkan bahwa hasil penilaian tidak hanya berfungsi sebagai bahan evaluasi, tetapi juga sebagai dasar peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran dan evaluasi kinerja yang menempatkan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan organisasi dan peningkatan kualitas layanan (Drajat Armono & Nurhayanto, 2022). Dengan demikian, Penilaian Maladministrasi menunjukkan pergeseran orientasi dari instrumen penilaian menjadi bagian dari penguatan manajemen kinerja organisasi melalui pemanfaatan hasil penilaian dalam proses perencanaan dan evaluasi kinerja.

5. Kontribusi Penilaian Maladministrasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Secara kumulatif, Penilaian Maladministrasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui lima jalur utama. Pertama, pencegahan maladministrasi melalui pemetaan potensi maladministrasi sejak dini sehingga penyelenggara dapat melakukan perbaikan sebelum pelanggaran terjadi (PO 61 Tahun 2025, 2025). Fungsi tersebut sejalan dengan peran Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi (Ismawati et al., 2025). Kedua, peningkatan kualitas tata kelola pelayanan melalui tindak lanjut hasil Penilaian Maladministrasi dan Saran Penyempurnaan yang mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (PO 61 Tahun 2025, 2025). Upaya tersebut sejalan dengan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan tata kelola dan orientasi pelayanan kepada masyarakat (N Rorong et al., 2025). Ketiga, penguatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil Penilaian Maladministrasi sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan. Kontribusi tersebut sejalan dengan peran Ombudsman dalam memperkuat akuntabilitas dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Mareshky et al., 2024). Keempat, peningkatan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat yang diukur melalui kecepatan dan ketepatan penyelenggara dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat (PKO No 7 Tahun 2025, 2025). Kelima, penguatan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara yang diukur melalui indikator keandalan, responsivitas, keterbukaan, integritas, dan keadilan (PKO No 7 Tahun 2025, 2025).

D. Kesimpulan

Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik berkedudukan sebagai instrumen pengawasan preventif yang dikembangkan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk mengidentifikasi dan memetakan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Instrumen ini merupakan transformasi dari Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 menuju pendekatan pengawasan yang lebih komprehensif berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025 dan Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025. Melalui penilaian terhadap dimensi input, proses, output, pengaduan, kepercayaan masyarakat, serta kepatuhan terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan, Penilaian Maladministrasi memungkinkan pengawasan yang lebih menyeluruh sehingga potensi maladministrasi dapat diidentifikasi sejak dini.

Penilaian Maladministrasi berfungsi sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencegahan maladministrasi sebagai mekanisme peringatan dini (*early warning system*), perbaikan tata kelola pelayanan yang mencakup aspek kompetensi penyelenggara, perencanaan, pengelolaan pengaduan, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat, penguatan akuntabilitas penyelenggara melalui hasil Penilaian Maladministrasi yang dituangkan dalam Opini Ombudsman, serta pemanfaatan hasil penilaian dalam indikator kinerja unit dan pemerintah daerah. Dengan demikian, Penilaian Maladministrasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengawasan, tetapi juga sebagai sarana perbaikan berkelanjutan yang mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, responsif, dan akuntabel, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

E. Referensi

- Abdullah, K., Anwar, K., & Alrasyid, N. (2025). Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menjamin Transparansi dan Akuntabilitas Proses Rekrutmen Pegawai Negeri Sipil. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1982–1990.
- Annisa, A. O. S., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 73–95.
- Dhamara, R., & Fauzi, A. (2023). Efektivitas Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Kinerja Kementerian Lembaga. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 104–110.
- Drajat Armono, & Nurhayanto. (2022). Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Lembaga Rumah Sakit dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(2), 201–208. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol19.iss2.art1>
- Elisa, N. (2026). The Role of the Ombudsman in Public Service Institutions. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(7), 318–322.
- Hanasi, R. A., Fatimah, S., Harun, D. A., Kasim, F. N., & Lewana, Y. T. (2026). PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP PRAKTIK MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PERTANAHAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL. *SANTINA: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 2(1), 90–97.
- Handriani, D. J. (2019). Proses Adaptasi Ikatan Mahasiswa Fakfak di Kota Bandung. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(1), 54–69.
- Ismawati, I., Anugerah, M. F., Syamsuadi, A., & Fadhli, M. (2025). MANAJEMEN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU TERHADAP PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU TAHUN 2023: *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 662–680. <https://doi.org/10.25157/MODERAT.V11I2.3944>
- Mahdi, M., Andriani, E., Kalsum, U., Laba'ada, R., & Wijayanti, I. O. (2023). Analisis Penggunaan Akuntansi Keuangan dalam Penilaian Kinerja Manajerial dan Hubungannya dengan Pengembangan Strategi Bisnis di Perusahaan PQR. *Sanskara Akuntansi Dan Keuangan*, 2(01), 18–27.
- Mahida, M. (2020). Pendekatan Multidimensional Scaling untuk Penilaian Status Keberlanjutan ATCS Kota Pinter Semarang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(2), 103–112. <https://doi.org/10.25104/warlit.v32i2.1367>
- Mareshky, C., Putri, K. A., & Rezeki, N. M. (2024). *Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia untuk Akuntabilitas dan Pengawasan Hak Warga Negara*. <https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jipm/article/view/116/101>
- Muh Fikri Haikal, & Deasy Mauliana. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89–112.
- N Rorong, L. L., Rares, J. J., Waworundeng, W., Londa, V. Y., & Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado, P. (2025). *DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA KUALITAS PELAYANAN KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SULAWESI UTARA*. 15(01), 122–134. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>
- PKO No 7 Tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia 1 (2025).
- PO 61 Tahun 2025. (2025). 2, 306–312.
- Prasetyo, P. T., & Kurniati, E. (2025). ANALISIS KINERJA PEMERINTAH MELALUI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI SUMATERA SELATAN. *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam*, 8(01), 12–26.

- <https://doi.org/10.56998/QGA9GX26>
- Putra, M. R. A., Gultom, R. H., & Saputra, D. R. (2025). *Pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Pemerintah Daerah Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Tahun 2024*. 2(1), 2023–2026.
- Radien, H. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(1), 2.
- Ringkasan Eksekutif Opini Ombudsman RI. (2025).
- Riyadi, R. (2020). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik: Strategi Inovasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 11(3), 1–10. <https://doi.org/10.31845/JWK.V11I3.361>
- Sihombing, P. N. S., Sihombing, M. S., & Kusmanto, H. (2025). Analisis Strategi Penguatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 24–47. <https://doi.org/10.32834/jpap.v7i2.1001>
- Sugiarto, R. V. (2024). *PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI INSTRUMEN PERWUJUDAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*. <https://manggalajournal.org/index.php/SINERGI/article/view/316/386>
- Tariyah. (2022). Memahami Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik - Ombudsman RI. 2022. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkininternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Tim detikJabar. (n.d.). 2026. Retrieved June 20, 2026, from <https://www.detik.com/jabar/berita/d-8533279/karut-marut-spm-b-jabar-2026-hingga-laporan-ke-ombudsman>
- Tobing, A. R. M. T. L. (2026). MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK: SISTEM KEGAGALAN ATAU PENYIMPANGAN APARATUR? *Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/humaniora/article/view/1495/1165>
- UU No. 25 Tahun 2009. (2009). 2009. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25tahun2009>
- UU No 37 Tahun 2008, 76 61 (2008).
- Yoesvizar, S. A. P. (2024). Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 22(2), 43–56. <https://doi.org/10.32528/FAJ.V22I2.23498>
- Zed, M. (2004). Metode Peneletian Kepustakaan [Library Research Methods]. *Yayasan Obor Indonesia*, 3.