

PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK: INSTRUMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

Kamis, 30 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama tata kelola pemerintahan yang baik. Di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia memegang posisi strategis sebagai lembaga pengawas layanan publik yang mempunyai tugas dan kewenangan untuk memantau dan mengawasi para penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah guna memastikan tidak terjadi maladministrasi.

Salah satu instrumen utama yang digunakan adalah Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik, yang kini secara konseptual bergeser dari semula Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Survei Kepatuhan).

Kewenangan Ombudsman RI untuk melaksanakan penilaian tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman memiliki status sebagai lembaga negara, sehingga lebih kuat dan lebih sulit untuk dibubarkan atau dikonsolidasikan.

Bersamaan dengan UU No. 37/2008, peraturan pendukungnya meliputi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012, Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013, hingga Peraturan Ombudsman No. 58 Tahun 2023. Ombudsman mengadopsi kerangka survei kepercayaan dari Organisasi untuk Kerja Sama Ekonomi dan Pembangunan (OECD), yang berkaitan langsung dengan penyampaian layanan.

Pergeseran Konsep: Dari Kepatuhan ke Maladministrasi

Ombudsman RI telah menerapkan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sejak 2013 sampai dengan tahun 2024. Dalam hal ini, hasil untuk tahun 2023 mengidentifikasi atau menunjukkan peningkatan jumlah penyelenggara yang masuk zona hijau atau memperoleh opini kualitas tertinggi dan tinggi.

Sementara itu, pada tahun 2025 dan 2026, istilah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik berubah menjadi Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik. Tujuan dari pindahannya konsep tersebut adalah untuk dapat mencerminkan layanan publik yang tidak terkontaminasi terjadinya tindakan maladministrasi oleh instansi pemerintah itu sendiri.

Unsur dan Dimensi Penilaian

Penilaian maladministrasi penyelenggara pelayanan publik memiliki beberapa dimensi. Dimensi input, menilai kesiapan dan kapasitas dasar penyelenggara dari sisi pengetahuan, perencanaan, dan sistem pendukung. Dimensi proses, menilai pelaksanaan pelayanan dari sisi pelaksana layanan dan pengguna layanan terkait standar pelayanan dan maladministrasi. Dimensi Output, menggabungkan hasil penilaian indeks kepuasan dan keluaran layanan.

Metode penilaian meliputi wawancara pelaksana dan pengguna layanan, studi dokumen, serta penyebaran barcode untuk penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepatuhan terhadap Produk Pengawasan

Penilaian ini juga tidak hanya mencakup aspek pelayanan, namun penilaian tersebut juga mencakup aspek kepatuhan kepada produk pengawasan Ombudsman RI yang berupa koreksi, saran pemulihan, saran perbaikan, dan rekomendasi.

Pengelola yang menerima produk pengawasan tersebut dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan utama.

Temuan penilaian pada tahun 2025 mengindikasikan bahwa sebagian besar opini terletak dalam kriteria Kualitas Tinggi, yang berarti bahwa sebagian besar penyelenggara memiliki kualitas pelayanan.

Walau Opini Ombudsman merupakan salah satu alat yang penting, ada beberapa tantangan. Beberapa di antaranya adalah pertama rekomendasi yang tidak dilaksanakan, masih ada beberapa penyelenggara yang beranggapan bahwa rekomendasi Ombudsman RI tidak menjadi kewajiban untuk dilaksanakan. Kedua, regulasi pelaksana yang kosong, belum ada peraturan pelaksana tentang implementasi rekomendasi dan sanksi yang perlu dilakukan. Ketiga, eksekusi sanksi yang lemah, tidak ada eksekusi sanksi dari pemerintah atas pelanggaran pelayanan publik, terutama kepada kepala daerah.

Strategi Optimalisasi Peran Ombudsman RI

Untuk memecahkan masalah ini, Ombudsman RI harus melakukan dua jenis penyempurnaan. Pertama, penyempurnaan internal yang merupakan konsistensi dalam mencapai visi "efektif, dapat dipercaya dan berkeadilan". Kedua, perbaikan eksternal mencakup upaya pembentukan public trust atas kinerja Ombudsman, pendidikan masyarakat tentang hak-hak atas pelayanan publik, pendidikan penyelenggara pelayanan publik, dan menjalin jejaring kerja dengan berbagai pemangku kepentingan.

Implikasi bagi Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga, Opini Ombudsman RI bukan saja berupa laporan tahunan, tetapi sebagai alat pendorong perbaikan yang berkelanjutan. Bagi Ombudsman RI, penilaian tersebut menjadi alat untuk mengetahui kesiapan kapasitas dasar pelayanan, kepatuhan terhadap standar pelayanan, pengelolaan pengaduan yang baik, dan ketepatan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI.

Lembaga yang mendapatkan opini tinggi bisa menjadi modal dari kepercayaan publik, sementara lembaga yang mendapat opini rendah mendapatkan pedoman perbaikan dari rekomendasi yang diberikan.

Penilaian Opini Ombudsman RI, terutama setelah dilakukannya pergeseran konsep tersebut menuju penilaian maladministrasi hingga tahun 2025, adalah langkah yang sangat strategis guna perbaikan dan peningkatan layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan.

Akhirnya, pemberian layanan yang baik oleh pemerintah dalam pelayanan publik hanya dapat tercipta di dalam sistem di mana ada unsur kontrol yang bersifat terpercaya, akuntabilitas penyelenggaraan, serta pemahaman masyarakat atas hak-haknya.

Opini Ombudsman RI akan berperan sebagai penerus hubungan antar ketiga unsur yang ada guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan tentunya Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas yang independen serta terpercaya dalam memberikan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik sesuai dengan tugas serta fungsinya sebagai lembaga negara pengawas layanan publik.