

HADIRI FORUM TATA KELOLA ORGANISASI KEMENKUM, OMBUDSMAN RI BICARA DAMPAK MALADMINISTRASI

Selasa, 21 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Jakarta- Maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki berbagai dampak di antaranya menurunnya kualitas pelayanan, menghambat kepastian hukum, mengurangi kepercayaan publik, dan menimbulkan ketidakpastian di masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Syafrida R. Rasahan saat menjadi narasumber dalam Forum Tata Kelola Kinerja Organisasi pada Selasa (21/7/2026) di Kantor Kementerian Hukum, Jakarta.

Maladministrasi dapat menimbulkan kerugian materiil dan immateriil pada masyarakat. Kerugian masyarakat memicu menurunnya kepercayaan publik pada aparaturnya dan pemerintah sehingga berpotensi mengarah pada apatisme publik.

"Maladministrasi merupakan penyimpangan dalam pelayanan publik, salah satu indikatornya pengaduan masyarakat," kata Syafrida.

Melanjutkan, Syafrida mengatakan bahwa pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI akan ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan dan investigasi. Hasilnya, Ombudsman RI akan memberikan saran dan tindakan korektif untuk dijalankan terlapor.

"Temuan Ombudsman harus dijadikan bahan evaluasi untuk membenahi sistem, bukan hanya penyelesaian kasus. Jika tidak, maka masalah yang sama akan terulang," ucap Syafrida.

Syafrida menegaskan bahwa Ombudsman RI merupakan mitra strategis pemerintah. Selain menindaklanjuti pengaduan masyarakat, Ombudsman dapat melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) untuk merespons isu-isu pelayanan publik di masyarakat. Hasilnya yang berupa saran perbaikan kebijakan dapat mendorong reformasi tata kelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Terakhir, Syafrida mengingatkan bahwa Ombudsman RI akan memulai Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik di Bulan Agustus 2026. Hal ini merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif yang menghasilkan opini pengawasan pelayanan publik, untuk dijadikan

acuan kualitas pelayanan publik.

Syafrida berharap dengan adanya penilaian ini, penyelenggara pelayanan publik dapat mempersiapkan diri dan membenahi kekurangan-kekurangan pada penilaian sebelumnya.

"Pelayanan publik adalah wajah instansi pemerintah yang paling dekat dengan rakyat. Sudah selayaknya diupayakan memberikan kualitas pelayanan terbaik pada masyarakat," pungkasnya. (NI)