

MEMAHAMI PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN

Selasa, 28 Juli 2026 - kepbabel

PELAYANAN publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Hampir setiap orang pernah mengurus administrasi kependudukan, memperoleh layanan kesehatan, mengakses pendidikan, mengurus pertanahan, hingga berhadapan dengan layanan kepolisian maupun instansi pemerintah lainnya. Di balik berbagai layanan tersebut, masyarakat tentu berharap proses yang mudah, cepat, transparan, dan memberikan kepastian.

Namun, dalam praktiknya harapan tersebut belum selalu sejalan dengan kenyataan. Tidak sedikit masyarakat yang masih menghadapi pelayanan yang berbelut-belut, informasi persyaratan yang tidak jelas, prosedur yang berubah-ubah, atau kesulitan memperoleh kepastian penyelesaian suatu layanan.

Berbagai persoalan tersebut pada akhirnya tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kondisi inilah yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik perlu terus dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan.

Salah satu instrumen evaluasi tersebut adalah Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian ini merupakan bagian dari fungsi pengawasan Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Melalui penilaian ini, Ombudsman memperoleh gambaran mengenai sejauh mana sistem pelayanan yang dibangun oleh penyelenggara telah mampu memberikan pelayanan yang baik sekaligus meminimalkan potensi terjadinya maladministrasi.

Pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki landasan hukum yang jelas. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Amanat tersebut kemudian diperkuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menempatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik. Oleh karena itu, penilaian yang dilakukan Ombudsman bukan sekadar kegiatan evaluasi tahunan, melainkan bagian dari upaya sistematis untuk

memastikan pelayanan publik diselenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Fokus utama penilaian ini adalah upaya pencegahan maladministrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan kewenangan tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat.

Dalam praktiknya, maladministrasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti pelayanan yang berlarut-larut, prosedur yang tidak jelas, penyimpangan prosedur, diskriminasi pelayanan, penyalahgunaan wewenang, hingga tidak adanya kepastian mengenai waktu penyelesaian suatu layanan.

Berangkat dari konsep tersebut, Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik tidak hanya melihat hasil akhir suatu pelayanan, tetapi juga mengevaluasi apakah sistem pelayanan yang dibangun oleh penyelenggara telah mampu mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan kata lain, yang dinilai bukan semata-mata pelayanan di loket atau interaksi antara petugas dengan masyarakat, melainkan keseluruhan tata kelola pelayanan yang menjadi fondasi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam pelaksanaannya, Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 dilakukan melalui empat dimensi utama, yaitu Input, Proses, Output, dan Pengelolaan Pengaduan. Keempat dimensi tersebut dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas tata kelola pelayanan publik, mulai dari kesiapan penyelenggara, pelaksanaan pelayanan, hasil yang dicapai, hingga kemampuan penyelenggara dalam mengelola pengaduan masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, penilaian tidak hanya berfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga menilai apakah sistem yang dibangun telah mampu mencegah terjadinya maladministrasi.

Dimensi Input menilai kesiapan penyelenggara dalam menyediakan berbagai prasyarat yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Penilaian pada dimensi ini mencakup pemenuhan komponen-komponen dasar pelayanan, seperti standar pelayanan, kompetensi penyelenggara, sarana dan prasarana pelayanan, serta berbagai perangkat pendukung lainnya yang menjadi fondasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kesiapan tersebut penting karena pelayanan yang berkualitas tidak dapat terwujud tanpa adanya sistem dan sumber daya yang memadai.

Selanjutnya, dimensi Proses menilai bagaimana penyelenggara melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pada dimensi ini, Ombudsman melihat apakah pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, prosedur dijalankan secara konsisten, informasi disampaikan secara transparan, serta terdapat kepastian dalam setiap tahapan pelayanan. Proses pelayanan yang baik diharapkan mampu meminimalkan potensi terjadinya maladministrasi sekaligus memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Sementara itu, dimensi Output berfokus pada hasil penyelenggaraan pelayanan. Dimensi ini memberikan gambaran

mengenai sejauh mana sistem pelayanan yang telah dibangun mampu menghasilkan pelayanan yang efektif, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mencerminkan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Dengan kata lain, penilaian tidak hanya melihat apakah suatu sistem telah tersedia, tetapi juga apakah sistem tersebut benar-benar menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Selain ketiga dimensi tersebut, Ombudsman juga memberikan perhatian khusus terhadap Pengelolaan Pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan sekaligus mendorong perbaikan secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penilaian mencakup bagaimana penyelenggara menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, menindaklanjuti setiap pengaduan secara responsif, serta memanfaatkan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengaduan tidak dipandang sebagai ancaman, melainkan sebagai masukan yang berharga bagi penyelenggara dalam membangun pelayanan publik yang semakin baik.

Melalui penilaian terhadap keempat dimensi tersebut, Ombudsman menyusun Opini Ombudsman yang menggambarkan kondisi penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing instansi. Opini tersebut bukan sekadar menunjukkan capaian yang telah diraih, tetapi juga memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian sehingga dapat menjadi dasar bagi penyelenggara untuk melakukan pembenahan secara lebih terarah.

Di sinilah esensi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sering kali belum dipahami secara utuh. Tidak sedikit pihak yang memandang penilaian Ombudsman sebagai ajang pemeringkatan atau kompetisi antarlembaga untuk memperoleh nilai setinggi-tingginya. Padahal, angka maupun opini yang diberikan Ombudsman hanyalah potret kondisi pelayanan publik pada suatu periode tertentu. Hasil tersebut bukanlah tujuan akhir, melainkan titik awal untuk melakukan perbaikan yang lebih sistematis.

Penyelenggara yang memperoleh hasil baik tentu patut diapresiasi karena menunjukkan komitmen dalam membangun tata kelola pelayanan yang semakin berkualitas. Namun, hasil tersebut tidak boleh menjadi alasan untuk berpuas diri. Sebaliknya, penyelenggara yang hasil penilaiannya belum optimal juga tidak semestinya memandang penilaian sebagai bentuk hukuman atau stigma negatif. Justru melalui hasil penilaian tersebut, setiap penyelenggara memperoleh masukan yang objektif mengenai aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki sehingga langkah pembenahan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.

Pada akhirnya, keberhasilan pelayanan publik tidak diukur dari seberapa tinggi angka atau opini yang diperoleh dalam penilaian, melainkan dari sejauh mana masyarakat benar-benar merasakan manfaat pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang semakin mudah diakses, prosedur yang semakin sederhana, waktu penyelesaian yang semakin pasti, informasi yang semakin transparan, pengaduan yang ditindaklanjuti secara baik, serta semakin berkurangnya praktik maladministrasi merupakan indikator keberhasilan yang sesungguhnya.

Oleh karena itu, Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik hendaknya dipahami sebagai instrumen untuk membangun budaya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketika setiap penyelenggara memanfaatkan hasil penilaian sebagai pijakan untuk memperbaiki sistem, meningkatkan kompetensi aparatur, memperkuat tata kelola, serta menghadirkan pelayanan yang semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat, maka tujuan utama penilaian tersebut telah tercapai. Bukan sekadar menghasilkan angka atau opini tertentu, melainkan mendorong lahirnya pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, bebas dari maladministrasi, dan benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat.**

Oleh Dida Rizakti Kiswara

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung