

# OMBUDSMAN MULAI PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK SULSEL 2026, AWASI MALADMINISTRASI

Rabu, 29 Juli 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

TRIBUN-TIMUR.COM, MAKASSAR - Ombudsman mulai penilaian pelayanan publik Sulawesi Selatan (Sulsel) tahun 2026. Opini Ombudsman merupakan ruang memotret kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah. Sekaligus mengukur kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kepala Perwakilan Ombudsman Sulsel Ismu Iskandar menyebut penilaian akan berjalan Agustus hingga Oktober mendatang.

"Untuk lokus memang kita menentukan dari beberapa sektor seperti rumah sakit, dinas sosial, dan SDM. Tetapi secara umum ini gambaran untuk pelayanan publik di seluruh lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan," kata Ismu Iskandar yang mengenakan batik saat ditemui di Kantor Gubernur Sulsel pada Selasa (28/7/2026).

Dalam proses penilaian, Ombudsman tidak hanya melihat hasil akhir pelayanan. Berbagai tahapan penyelenggaraan layanan ikut dievaluasi. Mulai dari kesiapan penyelenggara, proses pelayanan, kualitas hasil layanan, hingga mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat.

"Indikatornya setidaknya ada empat yang kita lihat di setiap proses pelayanan, mulai dari input, proses, output, dan penanganan pengaduan. Namun di sisi lain juga kita memastikan pandangan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan ini serta kepatuhan penyelenggaraan layanan terkait dengan pencegahan maladministrasi," kata Ismu Iskandar

Selain menilai pemenuhan standar pelayanan, Ombudsman juga memberikan perhatian besar terhadap potensi maladministrasi. Menurut Ismu, praktik maladministrasi tidak selalu berbentuk pelanggaran besar. Penyimpangan administrasi yang tampak sederhana pun dapat menjadi awal munculnya persoalan yang lebih serius apabila terus dibiarkan

"Maladministrasi sebenarnya segala sesuatu yang dijalankan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi hal-hal sekecil-kecil misalkan tidak sesuai dengan SOP, standar-standar prosedur, atau tidak sesuai dengan standar pelayanan, itu sudah masuk kategori maladministrasi," jelas Kepala Perwakilan Ombudsman ini.

Ia menilai maladministrasi merupakan pintu masuk berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Opini Ombudsman merupakan ruang memotret kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah. Sekaligus mengukur kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kepala Perwakilan Ombudsman Sulsel Ismu Iskandar menyebut penilaian akan berjalan Agustus hingga Oktober mendatang.

"Untuk lokus memang kita menentukan dari beberapa sektor seperti rumah sakit, dinas sosial, dan SDM. Tetapi secara umum ini gambaran untuk pelayanan publik di seluruh lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan," kata Ismu Iskandar yang mengenakan batik saat ditemui di Kantor Gubernur Sulsel pada Selasa (28/7/2026).

Dalam proses penilaian, Ombudsman tidak hanya melihat hasil akhir pelayanan. Berbagai tahapan penyelenggaraan layanan ikut dievaluasi. Mulai dari kesiapan penyelenggara, proses pelayanan, kualitas hasil layanan, hingga mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat.

"Indikatornya setidaknya ada empat yang kita lihat di setiap proses pelayanan, mulai dari input, proses, output, dan penanganan pengaduan. Namun di sisi lain juga kita memastikan pandangan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan ini serta kepatuhan penyelenggaraan layanan terkait dengan pencegahan maladministrasi," kata Ismu Iskandar

Selain menilai pemenuhan standar pelayanan, Ombudsman juga memberikan perhatian besar terhadap potensi maladministrasi. Menurut Ismu, praktik maladministrasi tidak selalu berbentuk pelanggaran besar. Penyimpangan administrasi yang tampak sederhana pun dapat menjadi awal munculnya persoalan yang lebih serius apabila terus dibiarkan

"Maladministrasi sebenarnya segala sesuatu yang dijalankan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi hal-hal sekecil-kecil misalkan tidak sesuai dengan SOP, standar-standar prosedur, atau tidak sesuai dengan standar pelayanan, itu sudah masuk kategori maladministrasi," jelas Kepala Perwakilan Ombudsman ini.

Ia menilai maladministrasi merupakan pintu masuk berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Maka dari itu, perlu di cegah sejak awal agar tidak menimbulkan potensi penyimpangan lebih besar.

"Jadi lebih mikro, tetapi kalau skala besarnya itu bisa ke mana-mana. Bahkan tindak pidana korupsi, segala bentuk penyelewengan, itu berawal semua dari maladministrasi," sambungnya.

Ombudsman juga mencatat laporan masyarakat terkait pelayanan publik di lingkup Pemprov Sulsel masih muncul hampir setiap tahun. Hal ini dinilai wajar mengingat ruang lingkup pelayanan publik sangat luas dan mencakup hampir seluruh layanan yang menggunakan pembiayaan negara, baik melalui APBN maupun APBD. Laporan masyarakat tersebut berasal dari berbagai sektor. Mulai dari pendidikan, kesehatan, kepegawaian hingga administrasi pemerintahan. Setiap aduan menjadi bahan evaluasi bagi Ombudsman untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik.

"Kalau pengaduan hampir setiap tahun ada ya di lingkup pemerintah provinsi, karena pelayanan publik itu luas. Hampir semua yang dibiayai menggunakan APBN atau APBD itu masuk ruang lingkup pelayanan publik. Jadi misalkan sekecil-kecilnya setiap tahun sistem penerimaan murid baru ataupun penerimaan pegawai ataupun mutasi-mutasi, itu masuk semua ruang lingkup yang dilaporkan ke Ombudsman," tegasnya

Melalui penilaian kepatuhan tahun 2026 ini, Ombudsman meminta seluruh perangkat daerah terus meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta membangun sistem yang mampu mencegah maladministrasi.