

PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN BALI DALAM PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PUBLIK

Maria Rosa Bauty Herani^{1*}, I.G.A.A. Dewi Sucitawathi Pinatih², Ni Putu Bayu Widhi Antari S.I.A³, Dewa Ayu Putu Adhiya Garini Putri⁴

^{1,2,3,4}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional

*Email@korespondensi: mariarosabauty@gmail.com

Jl. Bedugul No. 39, Sidakarya, Denpasar 80225, Bali, Indonesia
Korespondensi penulis: mariarosabauty@gmail.com

Abstract.

Maladministration is an activity that should not be experienced by someone, the cause of which is an act of abuse of power and should not be based on statutory provisions or facts, and is unreasonable and often occurs in Indonesia. This study aims to examine how the Indonesian Ombudsman supervises public services to prevent maladministration at the Bali Representative Office of the Indonesian Ombudsman. This study uses a qualitative approach with a case study research type. Data analysis was carried out through an interactive model approach developed by Miles and Huberman, with four main steps: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the problem of maladministration in public services is still quite complex. The results of interviews with the Ombudsman indicate that the strategy for preventing maladministration is carried out through a preventive and systemic approach. Thus, this study confirms that preventing maladministration is not enough only through handling public reports, but must be done from the beginning through improving the public service system. The preventive approach implemented by the Ombudsman is a relevant and effective strategy in creating transparent, accountable, efficient, and equitable public services.

Keywords: *Public Maladministration, Ombudsman, Public Services.*

Abstrak.

Maladministrasi merupakan kegiatan yang seharusnya tidak didapatkan oleh seseorang dengan penyebabnya dari perbuatan penyalahgunaan kekuasaan dan tidak seharusnya didasarkan atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal, dan sering terjadi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana lembaga ombudsman RI mengawasi pelayanan publik dalam upaya mencegah maladministrasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan Bali. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Analisis data dilakukan melalui pendekatan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dengan empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa persoalan maladministrasi dalam pelayanan publik masih cukup kompleks. Hasil wawancara dengan pihak Ombudsman menunjukkan bahwa strategi pencegahan maladministrasi dilakukan melalui pendekatan preventif dan sistemik. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pencegahan maladministrasi tidak cukup hanya melalui penanganan laporan masyarakat, tetapi harus dilakukan sejak awal melalui pembenahan sistem pelayanan publik. Pendekatan preventif yang diterapkan Ombudsman menjadi strategi yang relevan dan efektif dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efisien, dan berkeadilan.

Kata kunci: Maladministrasi Publik, Ombudsman, Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Maladministrasi merupakan fenomena yang cukup biasa di berbagai instansi pemerintahan di Indonesia (Aulia, dkk., 2025). Hal ini mengakibatkan masyarakat, baik

sebagai penerima ataupun pengguna layanan publik, merasa semakin tidak puas dengan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Sebagai konsekuensinya, masyarakat mulai khawatir mengenai bagaimana layanan publik tidak berjalan secara optimal. Beraneka ragam usaha dan tindakan dilakukan oleh warga untuk menyampaikan kritik dan rekomendasi mereka tentang pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dan pemerintahan yang baik. Masyarakat meyakini bahwa partisipasi publik dalam pengawasan layanan publik akan sangat berkontribusi dalam menciptakan pemerintahan yang berkualitas tinggi, yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi dari pemerintah. Istilah pelayanan asalnya dari kata “layan” yang berarti menolong, memberikan apapun yang dibutuhkan oleh orang lain guna perbuatan melayani (Nurhadi, 2020).

Pelayanan diperlukan oleh setiap manusia, bahkan secara ekstrim bisa disebutkan bahwa pelayanan tidak bisa terpisahkan dengan kehidupan manusia. Perkembangan zaman menandakan adanya inovasi dalam pelayanan, khususnya pada pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap warga negara memiliki hak atas perlakuan yang sama dan adil dalam pemerintahan maupun hukum. Pelayanan publik ialah aspek pelayanan utama untuk aparatur negara yang dilaksanakan sesuai amanat UUD 1945 alinea keempat (Widanti, 2022). Pelayanan dilihat sebagai upaya untuk mencapai kepuasan dan kesejahteraan selain sebagai tugas administratif penerima layanan.

Standar pelayanan yang jelas dan dapat diukur diperlukan untuk menjamin pelayanan yang berkualitas dan konsisten (Godjali, dkk 2021). Standar ini berfungsi sebagai tolok ukur atau acuan dalam pelaksanaan pelayanan agar setiap pelaksana mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi yang sudah disahkan. Standar ini juga mencakup unsur baku mutu pelayanan, yang merujuk pada tingkat kualitas minimum yang harus dipenuhi dalam setiap proses pelayanan.

Ombudsman ialah Lembaga Negara yang memiliki kewenangan dalam menjalankan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dijalankan oleh perseorangan, Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Sulubara dan Amrizal, 2023). Lembaga ini terbentuk sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Arya Kusuma & Andikia, 2021). Lembaga Ombudsman di Indonesia mulai dibentuk pada masa Presiden B.J. Habibie, kemudian dilanjutkan pada masa Presiden K.H.

Abdurrahman Wahid. Masa tersebut disebut sebagai tonggak sejarah terbentuknya lembaga Ombudsman di Indonesia.

Maladministrasi ialah kegiatan yang seharusnya tidak didapatkan oleh seseorang dengan penyebabnya dari perbuatan penyalahgunaan kekuasaan dan tidak seharusnya didasarkan atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal. Ombudsman mengadopsi beberapa elemen digitalisasi yang dikembangkan oleh pemerintah. Ini mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan manajemen laporan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui sistem daring atau online dengan berbagai cara yaitu melalui website, email, whatsapp, telepon dan media sosial lainnya yang tidak mengharuskan masyarakat melakukan pengaduan atau menyampaikan laporan dengan datang langsung ke setiap kantor perwakilan ombudsman ataupun pusat. Menurut Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 mengenai Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah, tugasnya adalah melakukan upaya penanganan maladministrasi.

Ombudsman Perwakilan memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan independen dan memeriksa laporan atau aduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik mengenai dugaan maladministrasi. Undang-undang menjamin bahwa warga memiliki hak untuk mengadukan penyelenggara layanan dan mendapatkan tanggapan atas pengaduan mereka jika mereka tidak puas dengan pelayanan birokrasi pemerintah. Pengaduan sangat penting karena perbaikan pelayanan membutuhkan kritik dari masyarakat. Sebagai pihak yang menggunakan layanan tersebut, masyarakat dapat mengajukan pengaduan. Berdasarkan Perpres Nomor 76 Tahun 2013, pemerintah bertanggung jawab untuk menerima dan menangani keluhan masyarakat. Salah satu kelemahan pelayanan publik selama ini adalah kurangnya keinginan untuk mempertimbangkan keluhan orang yang menerima layanan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali bertugas mengawasi pelayanan publik. Lembaga ini bertanggung jawab dalam penerimaan dan penyelesaian laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, bekerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya, lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, dan membangun jaringan dengan lembaga lain.

Dengan demikian, Ombudsman RI membuat program Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS), yang bisa disebut dengan program "jemput bola" yang menerima pengaduan masyarakat tentang pelanggaran penyelenggara pelayanan publik di daerahnya. Program ini bertujuan untuk memberi tahu masyarakat tentang tugas dan fungsi

Ombudsman. Sejak 2018, program ini telah beroperasi dengan tujuan meningkatkan kecepatan fungsi penerimaan dan verifikasi laporan. Diharapkan bahwa kehadiran layanan PVL OTS akan memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi dan membuat laporan tindakan maladministrasi pelayanan publik. Tujuan lainnya PVL OTS adalah guna mempromosikan adanya Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Bali dan mendampingi masyarakat untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat. (Kusumadewi et al., 2024; Tania R & Muhammad Farid, 2023).

Pada penelitian Sugiarto, L., et al. (2024), menunjukkan bahwa Ombudsman cukup efektif dalam menangani maladministrasi PPDB 2023 di Jawa Tengah, tetapi masih perlu meningkatkan sosialisasi, komunikasi, dan partisipasi Masyarakat agar pengawasan pelayanan publik dapat berjalan optimal. Sementara itu, penelitian ini bertujuan menganalisis upaya yang dilakukan oleh Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi sebelum praktik tersebut terjadi.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Pengawasan dalam Administrasi Publik

Pengawasan ialah salah satu fungsi fundamental dalam manajemen dan administrasi publik yang keberadaannya tidak dapat diabaikan (Munthohir, 2025). Tanpa pengawasan yang efektif, tujuan organisasi, kebijakan publik, dan program pemerintah berisiko tidak tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Fungsi ini menjadi krusial untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan pemerintahan berjalan sesuai dengan koridor hukum dan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan fungsinya guna mekanisme kontrol untuk mendeteksi dan memperbaiki penyimpangan, sehingga menjaga integritas dan akuntabilitas pemerintah. Secara konseptual, pengawasan adalah suatu proses sistematis untuk memastikan bahwa kinerja aktual sesuai dengan standar dan rencana yang telah ditetapkan. Berbagai kajian mendefinisikan pengawasan sebagai keseluruhan kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria yang telah ditetapkan (Ariansyah & Yusran, 2020).

Tujuan utama dari pengawasan melampaui sekadar mencari kesalahan atau memberikan hukuman. Tujuan pengawasan mencakup beberapa aspek krusial, yaitu menjamin ketepatan pelaksanaan sesuai dengan rencana, kebijakan, dan perintah; mencegah terjadinya pemborosan dan penyelewengan sumber daya; menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atas barang atau jasa yang dihasilkan; dan membina kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan

organisasi (Ariansyah & Yusran, 2020). Dalam konteks Ombudsman, tujuan ini sangat relevan karena pengawasannya diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kembali kepercayaan publik terhadap birokrasi. Pengawasan yang efektif bersifat konstruktif, yaitu bertujuan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Maladministrasi dapat bermanifestasi dalam berbagai bentuk yang sangat beragam, mulai dari kesalahan prosedural sederhana hingga penyalahgunaan wewenang yang kompleks. Untuk memudahkan analisis dan penanganan, penting untuk mengelompokkan bentuk-bentuk maladministrasi ini ke dalam tipologi yang sistematis.

Berdasarkan sintesis dari berbagai kajian ilmiah, bentuk-bentuk maladministrasi dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori utama (Hayati, 2021).

Konsep Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Pemahaman mengenai pengawasan Ombudsman tidak dapat dilepaskan dari konteks tujuan akhirnya, yaitu perbaikan pelayanan publik dan penegakan prinsip *good governance*. Kedua konsep ini saling terkait erat, di mana pengawasan yang efektif menjadi prasyarat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan tata kelola yang baik. Upaya pencegahan maladministrasi yang dijalankan oleh Ombudsman pada hakikatnya adalah sebuah upaya konkret untuk menerjemahkan prinsip-prinsip abstrak *good governance* ini ke dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik sehari-hari (Herawati, 2020). Setiap tindakan pengawasan, baik preventif maupun represif, bertujuan untuk mendorong birokrasi agar lebih partisipatif, transparan, akuntabel, dan patuh pada hukum. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya menyelesaikan kasus individual, tetapi juga berkontribusi pada penguatan fondasi tata kelola pemerintahan yang baik. Peran ini menjadikan Ombudsman sebagai pilar penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Keberhasilan Ombudsman dalam menjalankan fungsinya akan berdampak langsung pada kualitas demokrasi dan kesejahteraan masyarakat

Konsep Maladministrasi

Maladministrasi merupakan "penyakit" utama dalam birokrasi yang menjadi target utama dari fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman. Memahami konsep ini secara mendalam sangat penting untuk dapat mengukur keberhasilan dari berbagai upaya pencegahannya. Maladministrasi tidak hanya merugikan individu secara langsung, tetapi juga menggerus kepercayaan publik terhadap institusi negara secara keseluruhan (Hayati, 2021). Oleh karena itu, analisis terhadap maladministrasi harus melampaui sekadar identifikasi kesalahan prosedural. Analisis tersebut harus mampu mengungkap akar penyebab dan dampak sistemiknya terhadap tata kelola pemerintahan. Dampak yang ditimbulkan oleh maladministrasi sangat merusak, baik bagi individu maupun bagi sistem pemerintahan secara

keseluruhan. Bagi masyarakat, dampaknya bisa berupa kerugian waktu, biaya, hilangnya kesempatan, dan bahkan hilangnya hak-hak fundamental. Bagi sistem pemerintahan, dampak terbesarnya adalah erosi kepercayaan publik (public trust), yang jika dibiarkan akan menggerus legitimasi pemerintah dan menghambat pencapaian tujuan negara untuk menyejahterakan rakyat (Hayati, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dijalankan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Untuk menjamin keabsahan dan keakuratan data dalam penelitian ini, peneliti memakai metode triangulasi yang merupakan teknik pemeriksaan kredibilitas data dengan memanfaatkan sumber atau metode lain di luar data utama sebagai pembanding atau pengecekan. Analisis data dijalankan melalui pendekatan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dengan empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data pelaporan Ombudsman tahun 2024, tercatat sebanyak 2.741 laporan dugaan maladministrasi. Jumlah tersebut terdiri atas 1.656 laporan pada periode Januari–Juni 2024 dan 1.085 laporan pada periode Juli–Desember 2024. Data ini menunjukkan bahwa permasalahan maladministrasi masih cukup tinggi dalam praktik pelayanan publik. Walaupun terdapat penurunan jumlah laporan pada semester kedua, angka keseluruhan tetap memperlihatkan bahwa pelayanan publik masih menghadapi tantangan serius yang perlu mendapat perhatian berkelanjutan. Jenis maladministrasi lain yang menonjol adalah penyalahgunaan wewenang sebanyak 392 kasus. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian aparatur masih menggunakan kewenangan yang dimilikinya secara tidak tepat. Dalam konteks pelayanan publik, penyalahgunaan wewenang menjadi persoalan serius karena dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pada kategori lain, permintaan atau penerimaan imbalan sebanyak 227 kasus, serta permintaan imbalan uang, barang, dan jasa sebanyak 67 kasus, mengindikasikan masih adanya praktik yang mengarah pada pungutan tidak resmi. Fenomena ini memperlihatkan bahwa transparansi biaya pelayanan belum sepenuhnya diterapkan secara optimal. Bagi masyarakat, praktik seperti ini merugikan finansial dan menurunkan rasa keadilan dalam memperoleh layanan. Sementara itu, kategori tidak memberikan pelayanan juga menempati angka yang

cukup tinggi. Kondisi ini menggambarkan adanya bentuk pengabaian terhadap hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Ketika pelayanan tidak diberikan, masyarakat pada dasarnya kehilangan akses terhadap hak-hak administratif yang seharusnya dijamin negara.

Kategori lain seperti diskriminasi, tidak kompeten, berpihak, dan tidak patuh memang tercatat dalam jumlah lebih sedikit, namun tetap menjadi indikator penting. Kasus-kasus ini berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia, profesionalisme aparatur, serta sejauh mana prinsip keadilan diterapkan dalam pelayanan publik. Secara umum, data pelaporan Ombudsman tahun 2024 memberikan gambaran bahwa persoalan maladministrasi tidak hanya berhubungan dengan teknis pelayanan, tetapi juga menyangkut budaya birokrasi, integritas aparatur, dan lemahnya sistem pengawasan. Oleh sebab itu, pencegahan maladministrasi memerlukan pendekatan yang tidak hanya reaktif, tetapi juga preventif dan berorientasi pada perbaikan sistem.

Hasil wawancara dengan pihak Ombudsman menunjukkan bahwa upaya pencegahan maladministrasi lebih diarahkan pada pembenahan sistem pelayanan sejak awal, bukan hanya menindak ketika pelanggaran sudah terjadi. Pendekatan ini menekankan pentingnya strategi preventif agar pelayanan publik dapat berjalan lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Narasumber menyampaikan: “Kalau bicara mencegah maladministrasi dulu, ya itu standar layanan itu salah satu kuncinya.” Pernyataan ini menegaskan bahwa standar pelayanan berfungsi sebagai alat kontrol sekaligus jaminan bagi masyarakat untuk mengetahui prosedur, biaya, serta jangka waktu layanan yang seharusnya diterima.

Ombudsman juga berperan dalam mendampingi instansi pemerintah agar standar tersebut benar-benar diterapkan. Pendampingan dilakukan melalui konsultasi, pembinaan, hingga keterlibatan dalam Forum Konsultasi Publik. Sebagaimana diungkapkan narasumber: “Kita mendorong instansi pemerintah untuk menyusun, mempublikasikan standar layanan.” Pendekatan ini memperlihatkan bahwa Ombudsman tidak hanya bertugas mengawasi, tetapi juga berfungsi sebagai mitra strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya pencegahan juga dilakukan melalui pemberdayaan masyarakat. Ombudsman membentuk kelompok masyarakat peduli maladministrasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya. Narasumber menjelaskan: “Kita bentuk itu untuk mengedukasi masyarakat terkait haknya, dan dia juga harus tahu terkait standar layanan apa saja yang menjadi haknya masyarakat.” Ombudsman menjalankan Penilaian Kepatuhan terhadap standar pelayanan secara berkala. Program ini menjadi instrumen evaluasi untuk menilai sejauh mana instansi memenuhi ketentuan Undang-Undang Pelayanan Publik. Narasumber menyampaikan:

“Kegiatan Penilaian Kepatuhan terhadap standar pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang 25 Tahun 2009.” Menurut narasumber, hasilnya menunjukkan perkembangan positif: “Dari sisi kepatuhan yang awalnya mungkin merah atau kuning, kemudian akhirnya bisa mencapai zona hijau.”

Dalam konteks inovasi, digitalisasi birokrasi juga menjadi strategi yang dianggap efektif untuk menekan praktik maladministrasi. Narasumber menjelaskan: “Penerapan digitalisasi birokrasi pastinya akan mengurangi praktik maladministrasi dan mempercepat proses pelayanan.” Dari sisi akuntabilitas, Ombudsman mendorong setiap instansi menetapkan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen kepada masyarakat. Narasumber menyatakan: “Mereka sudah membuat janji layanan bahwa di dalamnya juga mereka siap menerima sanksi jika memberikan layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.”

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa persoalan maladministrasi dalam pelayanan publik masih cukup kompleks. Data pelaporan tahun 2024 memperlihatkan bahwa penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, serta penyimpangan prosedur menjadi bentuk maladministrasi yang paling dominan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa akar masalah berada pada individu aparatur dan sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berjalan efektif.

Hasil wawancara dengan Ombudsman memperjelas bahwa strategi pencegahan harus dimulai dari penguatan standar pelayanan. Standar yang jelas akan menjadi pedoman bagi instansi sekaligus alat bagi masyarakat untuk mengawasi jalannya pelayanan. Dalam konteks ini, tingginya kasus penundaan berlarut menunjukkan perlunya penegasan terhadap target waktu pelayanan yang realistis dan terukur. Di sisi lain, kasus penyalahgunaan wewenang dan permintaan imbalan menegaskan pentingnya akuntabilitas aparatur. Maklumat pelayanan, evaluasi kepatuhan, serta digitalisasi birokrasi menjadi langkah strategis untuk menutup celah penyimpangan. Dengan sistem yang lebih transparan, peluang terjadinya praktik maladministrasi dapat dikurangi.

Pemberdayaan masyarakat juga menjadi elemen penting. Ketika masyarakat memahami hak-haknya, mereka tidak lagi hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga pengawas aktif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini memperkuat budaya partisipatif dalam tata kelola pemerintahan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pencegahan maladministrasi memerlukan kolaborasi antara pemerintah, Ombudsman, dan masyarakat. Upaya tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan melalui pembenahan sistem, peningkatan profesionalisme aparatur, pemanfaatan teknologi, serta penguatan partisipasi publik. Dengan demikian, pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan dapat lebih mudah diwujudkan.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi Ombudsman dalam mencegah maladministrasi pada pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa maladministrasi masih menjadi persoalan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Hal ini terlihat dari data pelaporan Ombudsman tahun 2024 yang mencatat sebanyak 2.741 laporan dugaan maladministrasi. Bentuk maladministrasi yang paling dominan adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, serta praktik permintaan atau penerimaan imbalan. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa tantangan pelayanan publik tidak hanya terletak pada aspek teknis, tetapi juga pada budaya birokrasi, lemahnya pengawasan internal, dan belum optimalnya implementasi standar pelayanan.

Hasil wawancara dengan pihak Ombudsman menunjukkan bahwa strategi pencegahan maladministrasi dilakukan melalui pendekatan preventif dan sistemik. Strategi tersebut meliputi penyusunan serta publikasi standar pelayanan, pendampingan instansi pemerintah, pelaksanaan Penilaian Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemberdayaan masyarakat melalui edukasi hak-hak pelayanan publik, digitalisasi birokrasi, serta penerapan maklumat pelayanan sebagai bentuk akuntabilitas. Selain itu, Ombudsman juga menekankan pentingnya pelayanan yang inklusif melalui penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pencegahan maladministrasi tidak cukup hanya melalui penanganan laporan masyarakat, tetapi harus dilakukan sejak awal melalui pembenahan sistem pelayanan publik. Pendekatan preventif yang diterapkan Ombudsman menjadi strategi yang relevan dan efektif dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efisien, dan berkeadilan.

DAFTAR REFERENSI

- Aulia, S. R., Putri, D. S., Azizah, A. K., & Mulyadi, P. F. (2025). Pertanggungjawaban pejabat publik dalam keputusan administratif yang merugikan masyarakat: Antara unsur maladministrasi dan perdata. *CONSTITUO: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik*, 4(1), 54-67.
- Ariansyah, M. R., & Yusran, R. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 1–9. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.165>
- Arya Kusuma, D., & Andikia, F. (2021). PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG THE ROLE OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF WEST SUMATRA IN PREVENTING MALADMINISTRATION OF PUBLIC SERVICES IN THE CITY OF PADANG. *Journal of Social and Economics Research*,

- 3(1). <http://idm.or.id/JSER>
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9-21.
- Hayati, M. (2021). Maladministrasi dalam Tindakan Pemerintah. *Wasaka Hukum*, 9(1), 113–150.
- Herawati, A. R. (2020). Asas-Asas Umum Etika Dalam Administrasi Publik. *ETIKA ADMINISTRASI SEKTOR PUBLIK*, 51.
- Kusumadewi, P. K., Wirantari, I. D. A. P., & Prabawati, P. A. (2024). Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 2(1). <https://doi.org/10.61292/eljbn.149>
- Munthohir, M. (2025). STRATEGI PENGAWASAN YANG EFEKTIF: JENIS DAN FUNGSI PENGAWASAN DALAM ORGANISASI MODERN. *ALMUSTOFA: Journal of Islamic Studies and Research*, 2(2), 635-645.
- Nurhadi, N. (2020). KONSEP PELAYANAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, 39(1), 95-109.
- Sulubara, S. M., & Amrizal, A. (2023). Pengawasan Ombudsman Terhadap Kepentingan Publik Dalam Kaitannya Terhadap Negara Hukum Yang Berdasarkan Pancasila. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 1(4), 36-50.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.