



RINGKASAN EKSEKUTIF

OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025



Mamuju, Maret 2026

SAMBUTAN KEPALA PERWAKILAN



FAJAR SIDIQ

Segala puji kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Sholawat dan Salam kami panjatkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu 'alaihi wa salam, sehingga kami dapat menyelesaikan Ringkasan Eksekutif Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025.

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Barat sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik telah melaksanakan kegiatan penilaian Maladministrasi terhadap Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, 3 Pemerintah Kab/Kota serta Kementerian/Lembaga di lingkup Wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Upaya ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepatuhan penyelenggara layanan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta bentuk pencegahan Maladministrasi sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk memetakan potensi Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil penilaian tahun 2025, terdapat beberapa instansi yang masih perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat berharap melalui penilaian ini, dapat mendorong Pemerintah daerah serta Kementerian/Lembaga di Provinsi Sulawesi Barat dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana dan pengelolaan pengaduan. Selain itu, hasil ini diharapkan dapat mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia.

RINGKASAN EKSEKUTIF



A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia telah mengamanatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara, untuk melakukan pengawasan dalam hal memastikan setiap penyelenggara menjalankan pelayanan publik dengan baik yang bebas maladministrasi. Salah satu bentuk pengawasan serta pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman adalah melakukan penilaian pada tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Selama kurun waktu $\pm$ 11 (sebelas) tahun sejak tahun 2013-2024, Ombudsman telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi pelaksana layanan, serta pengelolaan pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik pusat maupun daerah.

Pada tahun 2025 sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik dan penajaman dalam mengukur kualitas pelayanan yang bebas maladministrasi maka penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik bertransformasi menjadi penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, atas dasar Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penilaian maladministrasi ini Ombudsman mengeluarkan **Opini Ombudsman**.

Opini Ombudsman RI adalah pernyataan formal atau pernyataan otoritatif Ombudsman kepada penyelenggara atas hasil penilaiannya terkait kondisi pelayanan publik di setiap unit penyelenggara. Opini yang disampaikan adalah hasil penilaian atas (i) kualitas pelayanan yang terdiri dari 4 (empat) dimensi (input, proses, output dan pengaduan) dan kepercayaan masyarakat, (ii) tingkat kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman berupa tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi, dengan metode penilaian berupa wawancara pelaksana layanan dan pengguna layanan, studi dokumen serta penyebaran *barcode* untuk penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Bagi Ombudsman sendiri, perubahan konsep penilaian ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi serta memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi baik dari peningkatan kompetensi pelaksana, sistem perencanaan yang berprinsip pada transparansi dan akuntabel, pengelolaan pengaduan yang baik hingga kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman.

Tujuan

A. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penilaian ini adalah perbaikan kualitas pelayanan publik dan perbaikan kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman sebagai upaya pencegahan maladministrasi pada setiap unit pelayanan publik baik pusat maupun daerah.

B. Tujuan Khusus

1. Teridentifikasinya mutu penyelenggaraan pelayanan publik
2. Memetakan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Memberi pengaruh kepada penyelenggara guna perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik
4. Memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

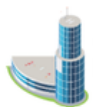
C. METODOLOGI

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada pelaksana layanan, wawancara pengguna layanan, pembuktian dokumen pendukung, serta penyebaran *barcode* untuk penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

D. LOKUS DAN BATASAN PENELITIAN

Pelaksanaan penilaian dimulai pada tanggal 13 Oktober 2025 dengan lokus penilaian Maladministrasi di lingkup Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025 di batasi pada 3 (tiga) Kabupaten/Kota, Provinsi Sulawesi Barat dan beberapa instansi vertikal sebagai berikut:

1. Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat (Dinas Sosial, RSUD, dan Dinas Pendidikan)
2. Pemerintah Kabupaten Mamuju, Majene dan Polewali Mandar (Dinas Sosial, RSUD, dan Dinas Pendidikan)
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, Majene dan Polewali Mandar
4. Polresta Mamuju, Polres Majene dan Polres Polewali Mandar
5. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Mamuju dan Polewali Mandar
6. Lapas Perempuan Kelas III Mamuju, Lapas Kelas II B Polewali dan Rutan Kelas II B Majene.



2 Kementerian



1 Pemerintah Provinsi



3 Pemerintah Kabupaten



1 Lembaga

E. DEFINISI DAN DIMENSI

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 dan mengadopsi kerangka survey kepercayaan (*trust survey*) dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan. Adapun unsur penilaian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, terdiri dari:

a. 4 (empat) dimensi yaitu

1. Dimensi Input, menilai kesiapan dan kapasitas dasar penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik baik dari sisi pengetahuan, perencanaan maupun sistem pendukung yang tersedia
2. Dimensi Proses, menilai pelaksanaan pelayanan publik dari sisi pelaksana layanan dan pengguna layanan terkait standar pelayanan dan maladministrasi
3. Dimensi Output, menambahkan hasil penilaian Indeks Pembangunan Manusia, Standar Pelayanan Minimal, Capaian Program Prioritas Nasional Kementerian/Lembaga dan Indeks Kepuasan Masyarakat
4. Dimensi Pengaduan, menilai penyelenggara dalam mengelola pengaduan masyarakat.

Adapun rincian pengambilan data dimensi sebagai berikut:

Dimensi	Variabel	Metode Pengumpulan Data	Responden/ Sumber Data
Input	Pengetahuan	Wawancara	Pelaksana
	Perencanaan	Studi Dokumen	Dokumen
	Jaminan Pelayanan	Studi Dokumen	Dokumen
	Pengawasan Internal	Studi Dokumen	Dokumen
Proses	Standar Pelayanan	Wawancara	Pelaksana dan Penerima Layanan
	Maladministrasi	Wawancara dan/atau Penyebaran Kuesioner	Penerima Pelayanan
Output	Hasil Penilaian Eksternal	Data Sekuder	BPS, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas , KemenPANRB, dan Kementerian Dalam Negeri
Pengaduan	Komitmen	Studi Dokumen	Dokumen
	Budaya	Studi Dokumen	Dokumen

b. Kepercayaan masyarakat,

menilai keyakinan warga negara atau penduduk terhadap penyelenggara dalam memberikan perlakuan yang baik secara konsisten. Dalam mengukur kepercayaan masyarakat, indikator yang digunakan mengadopsi kerangka survey kepercayaan (*trust survey*) dari OECD. Terdapat 2 (dua) variabel yaitu:

1. Kompetensi terdiri dari keandalan dan responsivitas
2. Nilai Perilaku terdiri dari keterbukaan, integritas dan keadilan

2. Tingkat Kepatuhan

Penilaian terhadap kepatuhan hasil pengawasan Ombudsman bertujuan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan publik dan memastikan bahwa penyelenggara bersikap proaktif serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan persoalan maladministrasi. Adapun produk pengawasan Ombudsman adalah tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi.

F. KLASIFIKASI OPINI

Opini Ombudsman merupakan penggabungan atas hasil kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan. Adapun klasifikasi hasil kualitas pelayanan adalah:

Kualitas Pelayanan	Skor
Sangat Baik	88.00 - 100.00
Baik	78.00 - 87.99
Cukup	54.00 - 77.99
Kurang	32.00 - 53.99
Sangat kurang	0.00 - 31.99

Dan klasifikasi hasil tingkat kepatuhan adalah:

Kualifikasi Tingkat Kepatuhan	Skor
Tinggi	10
Sedang	5 - 9
Rendah	0 - 4

Berdasarkan hasil kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan, maka dapat diberikan hasil penilaian yang dinyatakan dalam bentuk Opini. Adapun klasifikasi Opini sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan (KP) /Tingkat Kepatuhan	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Sangat Kurang
Tinggi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Tinggi Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Sedang Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Rendah Tanpa Maladmi-nistrasi	Kualitas Terendah Tanpa Maladmi-nistrasi
Sedang	Kualitas Tertinggi dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Sedang dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Rendah dengan Potensi Maladmi-nistrasi	Kualitas Terendah dengan Potensi Maladmi-nistrasi
Rendah	Kualitas Tertinggi dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Tinggi dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Sedang dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Rendah dengan Maladmi-nistrasi	Kualitas Terendah dengan Maladmi-nistrasi
Tidak ada produk pengawasan	Kualitas Tertinggi	Kualitas Tinggi	Kualitas Sedang	Kualitas Rendah	Kualitas Terendah

*) Tidak ada produk pengawasan adalah penyelenggara yang tidak menerima produk Pengawasan Ombudsman dalam periode yang diatur dalam Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 7 Tahun 2025 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

*) Ombudsman tidak memberikan Opini dalam hal terdapat Pembina, Penanggung Jawab, dan/atau Pelaksana yang:

1. Tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman, dan/atau
2. Dijatuhi hukuman tindak pidana korupsi yang berkekuatan hukum tetap

OPINI OMBUDSMAN RI TAHUN 2025

Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar



Kabupaten Polewali Mandar memiliki luas wilayah 2.074,30 km². Jumlah penduduk Kabupaten Polewali Mandar 490.493 jiwa dengan penduduk usia muda 27,38%, usia produktif 66,55%, dan usia lansia 6,07%.

Kabupaten Polewali Mandar terdiri dari 16 kecamatan yang terbagi dalam daerah pantai, dataran dan pegunungan. Kabupaten Polewali Mandar memiliki 83 desa di Kabupaten Polewali Mandar yang terletak di daerah dataran dan sebanyak 27 desa berada di daerah pesisir (BPS Kabupaten Polewali Mandar, 2024).

Adapun hasil penilaian maladministrasi pada lingkup Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2025 sebagai berikut:

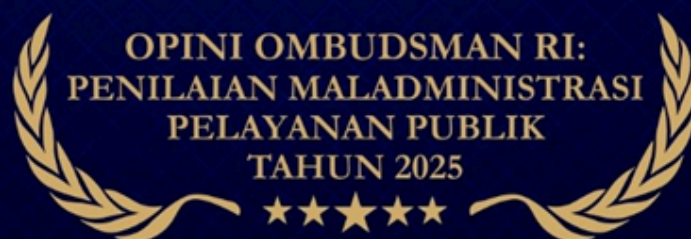
No.	Instansi	Nilai
1.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Polewali Mandar	81.16
2.	Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar	80.11
3.	Rumah Sakit Umum Daerah Hj. Andi Depu	78.60
Nilai Akhir		79.96
Kategori Kualitas Pelayanan		Baik
Kategori Tingkat Kepatuhan		Tinggi

Opini	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
--------------	--

SARAN KE DEPAN

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia, **Pemerintah Kab. Polewali Mandar** mendapatkan **Opini Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi**. Rekapitulasi dan rincian hasil sebagaimana terlampir. Dalam rangka menindaklanjuti hasil penilaian tersebut, Ombudsman Republik Indonesia memberikan Saran Penyempurnaan yang wajib untuk ditindaklanjuti. Adapun saran Penyempurnaannya sebagai berikut:

-  Memberikan apresiasi dan penghargaan kepada pimpinan dan pegawai pada unit pelayanan publik yang memperoleh nilai kualitas pelayanan 78,00 - 100 sebagaimana tercantum pada rekapitulasi hasil. Bentuk apresiasi dapat berupa pemberian piagam penghargaan atau diberikan prioritas anggaran untuk unit tersebut, agar dapat terus meningkatkan serta menyempurnakan pelayanan publik, sekaligus sebagai langkah antisipatif terhadap kemungkinan penurunan mutu akibat keterbatasan anggaran;
-  Melakukan pembinaan kepada pimpinan dan pegawai pada unit pelayanan publik yang memperoleh nilai kualitas pelayanan antara 0 - 77,99, sebagaimana tercantum pada rekapitulasi dan rincian hasil. Pembinaan dimaksud untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap maladministrasi, regulasi dan konsep pelayanan publik termasuk pengelolaan pengaduan;
-  Mempertahankan konsistensi kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman berupa tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi guna perbaikan tata kelola pelayanan baik, adil dan transparan;
-  Berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia baik kantor pusat maupun kantor perwakilan, guna memperkuat upaya perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik.



www.ombudsman.go.id