



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 8867-8875

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kinerja Ombudsman dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Olivia Widya Dhana^{1✉}, Risky Arya Putri²

Universitas Riau

Email: olivia.widya2458@student.unri.ac.id^{1✉}

Abstrak

Banyaknya kasus maladministrasi pelayanan yang terjadi secara berulang setiap tahunnya menjadi kewenangan Ombudsman untuk melakukan upaya pencegahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji kinerja Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi dalam layanan publik di Kota Pekanbaru. Konsep teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah indikator pengukuran kinerja dari Agus Dwiyanto. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan analisis data yang bersifat deskriptif. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menerapkan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah berjalan dengan cukup baik. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas Ombudsman dan peningkatan koordinasi antara lembaga terkait guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: *Kinerja, Pencegahan Maladministrasi, Pelayanan Publik*

Abstract

The large number of cases of administrative malpractice that occur repeatedly each year falls under the authority of the Ombudsman to take preventive measures to improve the quality of public services. This study aims to analyze the Ombudsman's performance in preventing maladministration of public services in the city of Pekanbaru. The theoretical concept used in this study is the performance measurement indicators developed by Agus Dwiyanto. This study employs a qualitative research method with descriptive data analysis. In data collection, the researcher used interview techniques, observation, and documentation. The results of the study indicate that the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Riau Province Office, has made sufficient efforts in preventing administrative misconduct. This study recommends strengthening the Ombudsman's capacity and improving coordination among relevant institutions to enhance the quality of public services in the city of Pekanbaru.

Keywords: Performance, Prevention of Maladministration, Publik Services

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riska et al., 2022).

Kebijakan mengenai pelayanan publik ini telah tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik diselenggarakan harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan serta kerjangkauan. Ombudsman merupakan salah satu lembaga yang memiliki otoritas dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Lembaga ini dibentuk khusus untuk menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. (andra et al, 2021) yang mana kewenangannya adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh BUMN/BUMD (Hariani et al, 2019). Salah satu tugas Ombudsman adalah mengkaji apabila adanya dugaan maladministrasi pada pemberian layanan publik (Julaeha et al, 2021). Sebagai lembaga yang bersifat independen, Ombudsman diperlukan untuk memfasilitasi penanganan pengaduan pelayanan publik secara mudah dan tanpa biaya (Suleman, 2018).

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek

birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan. Dengan begitu, keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan kurang jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak tentu pasti akan dapat dihindari. Sementara itu, hingga saat ini masyarakat masih mengeluhkan pelayanan publik di Provinsi Riau terkait pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Substansi laporan yang banyak dilaporkan ialah permasalahan terkait pendidikan, pelayanan administrasi, kependudukan, dan pertanahan. Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, terdapat salah satu permasalahan yang cukup sering ditemui yaitu maladministrasi.

Maladministrasi merujuk pada perilaku yang tidak sesuai atau tidak wajar, yang mencakup penundaan dalam pemberian pelayanan, sikap tidak sopan, serta kurangnya perhatian terhadap permasalahan yang dialami oleh individu. Hal ini disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan wewenang secara sewenang-wenang, atau tindakan yang tidak adil, intimidatif, diskriminatif, dan tidak pantas. Maladministrasi dapat terjadi ketika keputusan atau tindakan diambil tanpa dasar hukum yang jelas, tidak logis, tidak beralasan, bersifat tidak adil, menekan, tidak layak, atau diskriminatif. Laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mencakup berbagai sektor pelayanan publik, antara lain bidang pendidikan, administrasi kependudukan, serta layanan publik lainnya. Jumlah laporan aduan dari masyarakat kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Jumlah Dugaan Maladministrasi di Kota Pekanbaru (2022-2024)

No	Dugaan Maladministrasi	2022	2023	2024	Total
1	Penundaan Berlarut	33	33	17	83
2	Tidak Kompeten	11	36	4	51
3	Tidak Memberikan Pelayanan	10	14	25	49
4	Penyimpangan Prosedur	6	11	11	28
5	Penyalahgunaan Wewenang	7	4	3	14
6	Kelalaian atau Pengabaian Kewajiban Hukum	0	0	9	9
7	Permintaan Uang Barang dan Jasa	2	2	1	5
8	Diskriminasi	1	1	1	3
9	Tidak Patut	1	1	0	2
10	Berpihak	0	1	0	1
	Total	71	103	71	245

Sumber: Ombudsman Perwakilan Riau, 2025

Data yang disajikan diatas merupakan data perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau yang diambil hingga September 2024. Berdasarkan tabel diatas kasus maladministrasi terjadi dengan jumlah 71 kasus pada tahun 2022, 103 kasus tahun 2023, dan 71 kasus pada saat 2024 yang mana hal ini menunjukkan jumlah kasus maladministrasi terjadi indikasi naik turunnya laporan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, dari data yang diberikan pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh pihak Ombudsman bagian Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi dirasa belum optimal, hal ini dikarenakan banyaknya kasus maladministrasi yang terjadi secara berulang tiap tahunnya. Melihat banyaknya permasalahan yang masih banyak terjadi dari upaya Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik, maka perlu diketahui bagaimana kinerja yang seharusnya dilakukan Ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif dengan karakteristik deskriptif. Anggito, A., & Setiawan (2018) berpendapat bahwa Penelitian kualitatif merupakan proses pengumpulan data dalam konteks alami dengan tujuan untuk memahami dan menafsirkan fenomena yang terjadi, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yakni data primer yang diperoleh dari wawancara dan data sekunder yang bersumber dari dokumen serta peraturan yang relevan.. Lokasi penelitian bertempat di Ombudsman Perwakilan Riau yang terletak di Jl. Hang Tuah Kel No.34, Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota pekanbaru, Riau. Tujuan peneliti mengambil lokasi ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan berdasarkan Model Analisis Interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dengan langkah-langkah berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan konsep sentral dalam berbagai studi organisasi dan manajemen, yang mencerminkan hasil yang dicapai oleh individu maupun institusi dalam menjalankan tugasnya. Kinerja menurut (Nurjannah, 2019) adalah hasil kerja yang diperoleh oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi merupakan pencapaian sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, yang ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, mematuhi peraturan perundang-undangan, serta berlandaskan pada norma moral dan etika. Menurut (Sutrisno, 2020) Kinerja merupakan ukuran keberhasilan yang dicapai oleh individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, berdasarkan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Lebih lanjut, (Rahman, 2021) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kinerja yang bersifat kuantitatif atau kualitatif yang dihasilkan oleh seseorang maupun lembaga dalam periode tertentu yang merupakan ukuran pencapaian suatu tujuan organisasi. Kinerja juga diartikan sebagai suatu proses interaksi diantara kapasitas, motivasi, dan lingkungan kerja yang berkontribusi pada pencapaian hasil yang diharapkan (Putri et al., 2023). Pendekatan tersebut menegaskan bahwa kinerja tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari efisiensi proses kerja dan adaptasi terhadap tuntutan lingkungan.

Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa tantangan dalam evaluasi kinerja organisasi pelayanan publik muncul karena tujuan serta misi yang diemban oleh organisasi publik cenderung tidak terdefinisi secara tegas dan memiliki karakter multidimensional. (Agus Dwiyanto, 2021). Menurut Agus Dwiyanto ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yakni:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Dalam pembahasan ini untuk mengetahui secara nyata sejauh mana Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam upaya pencegahan maladministrasi, maka peneliti menggunakan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto. Kinerja adalah pencapaian hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini berkaitan dengan produktivitas. Produktivitas secara umum diartikan sebagai tingkat efisiensi yang ditunjukkan melalui rasio antara masukan dan keluaran dalam suatu proses kerja., yang

mana hal ini berhubungan dengan sasaran kinerja Ombudsman. Ombudsman Perwakilan Riau memiliki 2 sasaran kinerja yaitu, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik dan terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat. Ombudsman Perwakilan Riau telah berhasil mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penanganan dugaan kasus maladministrasi yang setiap tahunnya ditetapkan target nasional dan dibagi ke setiap kantor perwakilan. Dalam hal ini, bidang pencegahan maladministrasi berperan penting dengan tahapan deteksi, analisis, dan pelaksanaan saran, melibatkan upaya untuk bekerja sama dan berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait. Untuk memastikan kepatuhan OPD di Riau terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap tahun ditetapkan satu target utama, serta dilakukan survei pengawasan rutin di unit layanan untuk memastikan pelayanan sesuai prosedur. Pengawasan dilakukan melalui pendampingan, telaahan dokumen, dan saran tertulis, disertai pertemuan langsung guna meningkatkan efektivitas, intensitas, dan kualitas pelayanan. Ombudsman juga secara aktif melaksanakan investigasi berdasarkan inisiatifnya sendiri. terhadap masalah berulang tanpa menunggu pengaduan, serta mengkaji laporan yang rumit dan viral agar penanganan lebih cepat. Namun, pelaksanaan seluruh upaya tersebut masih menghadapi hambatan akibat keterbatasan jumlah tenaga sumber daya manusia

Kualitas layanan mencerminkan kinerja organisasi publik dan bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Ombudsman Provinsi Riau beranggotakan individu berkompentensi tinggi dan berpengalaman, hasil seleksi ketat serta pengalaman luas di bidang advokasi dan pelayanan publik, sehingga siap menjaga kualitas pelayanan publik di kota Pekanbaru. Namun, pelatihan yang belum merata menjadi tantangan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang harus dibenahi oleh pihak Ombudsman.

Responsivitas mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda serta skala prioritas pelayanan, dan merancang program pelayanan publik yang selaras dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat.. Responsivitas ialah salah satu indikator kinerja dalam organisasi (Mayasari, 2021). Responsivitas adalah kapasitas suatu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas, serta merancang program pelayanan publik yang sejalan dengan aspirasi masyarakat., serta menjadi indikator penting kinerja organisasi. Ombudsman memiliki komitmen kuat menanggapi setiap laporan dan pengaduan sebagai bentuk kepercayaan yang harus ditindaklanjuti secara serius, dengan respon cepat, tepat, dan sesuai prosedur untuk memastikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan

berkualitas. Setiap pengaduan, baik langsung maupun melalui surat, ditangani sesuai SOP dengan konfirmasi dan tindak lanjut tepat waktu. Selain itu, Ombudsman melakukan pembinaan melalui komunikasi langsung dan kunjungan lapangan untuk memantau hasil perbaikan instansi terkait, guna mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Responsibilitas menggambarkan pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang sesuai dengan prinsip administrasi, aturan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku. Ombudsman Perwakilan Riau menjalankan tugas sesuai Undang-Undang dan Peraturan Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi maupun pemeriksaan laporan, melalui unit pencegahan yang berfokus pada kajian kebijakan pelayanan publik dan survei kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap tahun dilakukan penilaian instansi melalui survei pengawasan, dan Ombudsman memiliki kewenangan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri untuk menangani kasus berulang, tidak hanya berdasarkan pengaduan masyarakat.

Akuntabilitas kinerja merupakan pertanggungjawaban para penentu kebijakan kepada masyarakat, yang mencerminkan tanggung jawab aparat dalam menjalankan kebijakan dan pelayanan. Ombudsman menunjukkan akuntabilitas melalui laporan tahunan yang dapat diakses publik, berisi informasi hukum dan pengelolaan pengaduan, serta menjaga transparansi proses penanganan dengan melibatkan hanya pelapor dan terlapor sesuai kode etik dan peraturan. Di Provinsi Riau, Ombudsman mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat Pekanbaru dengan menyediakan akses langsung ke data di kantor perwakilan, memperbarui informasi melalui media elektronik maupun cetak, serta menyampaikan laporan berkala dan tahunan kepada Presiden dan DPR.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru telah mencapai hasil yang baik dan memenuhi target kinerja yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dari menurunnya jumlah dugaan maladministrasi di Kota Pekanbaru dari tahun 2022-2024. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman menunjukkan komitmen dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik. dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan hak-haknya secara adil. Berbagai program sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Namun, meskipun kinerja Ombudsman tergolong mencapai hasil yang baik masih terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi. Diantaranya sumber daya

manusia yang kurang memadai, rendahnya literasi masyarakat, serta efisiensi anggaran menjadi tantangan yang signifikan. Selain itu, masih ada penyelenggara pelayanan publik yang tidak patuh terhadap aturan yang berlaku, yang dapat menghambat upaya pencegahan maladministrasi. Dengan demikian, dibutuhkan upaya strategis guna mengatasi kendala ini agar kinerja Ombudsman dapat lebih optimal dalam menjaga kualitas pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Andra, P., Sapitri, S., & Saputra, H. E. 2021. Ombudsman Performance Representative Of Bengkulu Province Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu. 1(1), 27–30.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (E. D. Lestari (ed.); 1st ed.). CV Jejak.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hariani, D., & Irsan Sitorus, T. Y. N. 2019. Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), 7(1), 32–46. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.34>
- Jannah, N., & Saleh, R. (2019). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, 4(1).
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. 2021. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018. Agustus, 13(1), 12.
- Mayasari, R. 2021. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah Dan Model Penilaiannya. Yogyakarta: Deepublish.
- Putri, D. A., & Wulandari, S. (2023). Kinerja Karyawan dalam Organisasi: Pendekatan Teoritis dan Praktis. Jurnal Sumber Daya Manusia, 8(3), 201- 215.
- Rahman, A., & Wulandari, R. (2021). Pengukuran Kinerja dalam Organisasi: Teori dan Aplikasi. Jurnal Manajemen, 15(4), 321-335.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sutrisno, E. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Suleman, S. 2018. Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate. *Aristo*, 6(2), 262. <https://doi.org/10.24269/ars.v6i2.1023>.