

PENILAIAN MALADMINISTRASI

**Penyelenggaraan Pelayanan Publik
(OPINI OMBUDSMAN)**

Senin, 06 Oktober 2025

Perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara



ombudsmanri.kaltara



0811-274-3737

Overview

- **Transformasi Penilaian**
- **Lokus Penilaian**
- **Unsur Penilaian**
- **Dimensi Penilaian**
- **Teknis Penilaian**
- **Klasifikasi Hasil Penilaian**

Transformasi Penilaian

2024

- Dasar Kegiatan : SK No 66 Tahun 2024 tentang pedoman Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024
- Nama Kegiatan : Penilaian Kepatuhan
- Hasil : Kategori dan zona Kepatuhan
- Jumlah Kementerian yang dinilai : 25
- Jumlah Lembaga yang dinilai : 15
- Jumlah Pemerintah Daerah Provinsi yang dinilai : 38
- Jumlah Pemerintah Daerah Kota yang dinilai : 98
- Jumlah Pemerintah Daerah Kab yang dinilai : 416
- Unsur Penilaian : 4 Dimensi (Input, proses, output dan pengaduan) dan LHA, LHP dan SP
- Substansi Penilaian pada pemda : Perizinan dan Non perizinan pada sektor kesehatan, pendidikan, sosial, dan kependudukan dan pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama

2025

- Dasar Kegiatan : PO No 61 Tahun 2025 Tentang Penilaian Maladministrasi pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Nama Kegiatan : Penilaian Maladministrasi
- Hasil : Opini Ombudsman
- Jumlah Kementerian yang dinilai : 38
- Jumlah Lembaga yang dinilai : 8
- Jumlah Pemerintah Daerah Provinsi yang dinilai : 38
- Jumlah Pemerintah Daerah Kota yang dinilai : 56
- Jumlah Pemerintah Daerah Kab yang dinilai : 170
- Unsur Penilaian : 4 Dimensi (input, proses, output dan pengaduan), LHA, LAHP, SP dan Kepercayaan Masyarakat.
- Substansi Penilaian pada pemda: Kesehatan, Pendidikan dan Sosial

Lokus Penilaian

Kementerian/Lembaga (46)

- Jumlah Kementerian : 38
- Jumlah Lembaga : 8
- Kementerian di daerah : ATR/BPN, IMIPAS

Perwakilan Kalimantan Utara

- Kementerian
 - Kantah Kabupaten Bulungan
 - Kantah Kota Tarakan
 - Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Tarakan
 - Imigrasi TPI II Tarakan
- Lembaga
 - Polres Tarakan
 - Polresta Bulungan

Lokus Penilaian

Pemerintah Daerah (264)

- Jumlah Provinsi : 38
- Jumlah Kota : 56
- Jumlah Kabupaten : 170
- Pemerintah daerah yang dinilai :
Provinsi Kalimantan Utara,
Kabupaten Bulungan dan Kota
Tarakan

Perwakilan Kalimantan Utara

- Provinsi Kalimantan Utara
 - RSUD dr. Jusuf Sk
 - Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu
 - SMAN 1 Tanjung Selor
- Kabupaten Bulungan
 - Dinsos
 - SDN 006 Tanjung Selor
 - RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo
- Kota Tarakan
 - Dinsos
 - SMPN 1 Kota Tarakan
 - RSU Kota Tarakan

Unsur Penilaian

- **4 Dimensi (70%)**
Metode Penilaian dengan Wawancara dan Studi Dokumen. Memiliki bobot 70% dengan pembagi sebagai berikut :

Dimensi	Bobot (%)
Input	33.79%
Proses	28.33%
Output	19.15%
Pengaduan	18.73%
Total	100%

- **Kepercayaan Masyarakat (30%)**
Metode Penilaian dengan wawancara dan/atau penyebaran kuesioner terhadap pengguna layanan. Menggunakan adaptasi dari *Trust Survey* dari OECD guna menilai kompetensi dan nilai perilaku.
- **Kepatuhan terhadap LHA, LHP dan Saran Perbaikan**
Metode Penilaian dengan studi dokumen 3 tahun terakhir (2022 - 2024/2025 Bulan Juni). Berdampak pada hasil dari Tingkat Kepatuhan. Saran perbaikan akan berdampak pada penilaian tahun 2026.

4 Dimensi



Input

- Pengetahuan
- Perencanaan
- Jaminan Pelayanan
- Pengawasan Internal

Mengukur pengetahuan pelaksana, gambaran perencanaan, ketersediaan jaminan pelayanan dan mekanisme pengawasan internal.



Proses

- Standar Pelayanan
- Maladministrasi

Mengukur GAP persepsi penyelenggara dan penerima layanan serta menilai pelayanan yang bebas Maladministrasi



Output

Penilaian Eksternal

Berasal dari IPM dan SPM untuk Pemda dan Capaian PN dan IKM untuk K/L



Pengaduan

- Komitmen
- Budaya

Mengukur komitmen dan keterbukaan penyelenggara atas pengelolaan pengaduan

Kepercayaan Masyarakat

Adaptasi dari Kerangka *Trust Survey* dari OECD. Menilai Kompetensi dan Nilai Perilaku.

- Kompetensi : Menilai konsistensi serta kemampuan pelaksana dalam merespon kebutuhan masyarakat secara tepat dan tepat waktu
- Nilai Perilaku : Mengukur sejauh mana info dapat diakses, kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana bertindak jujur dan tidak ada tindakan korupsi dalam menjalankan tugas serta menggambarkan kesetaraan perlakuan tanpa diskriminasi terhadap seluruh lapisan masyarakat.

Kepatuhan

Menilai dari LHA (Laporan Hasil Analisis), LAHP (Laporan Hasil Pemeriksaan) dan Saran Perbaikan selama 3 tahun terakhir.

- Tujuan : Mengukur sejauhmana tindaklanjut hasil pengawasan Ombudsman, mendorong perbaikan sistem layanan publik, penyelenggara proaktif serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan persoalan maladministrasi.

01

DIMENSI INPUT

PENGETAHUAN (42.45%)

- Lembaga Ombudsman (28.79%)
- Bentuk-bentuk Maladministrasi (30.44%)
- Pengawasan eksternal (15.09%)
- TL atas pengawasan Ombudsman (14.34%)
- Kewajiban penanganan/pengelolaan pengaduan (11.34%)

JAMINAN PELAYANAN (21.24%)

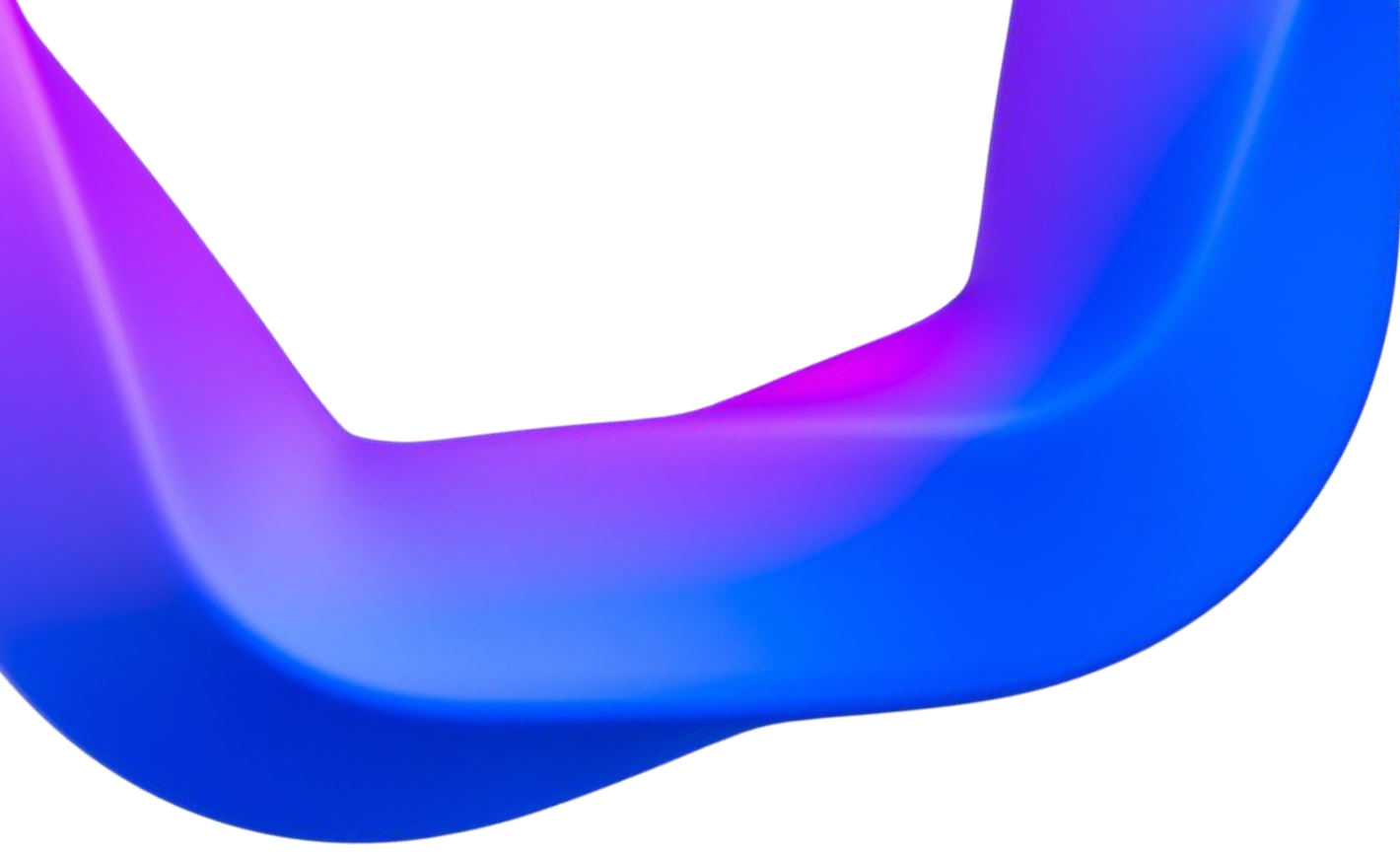
- Terpublikasinya SK Kompensasi secara elektronik dan non elektronik (100%)

PERENCANAAN (22.93%)

- Hasil penilaian masuk dlm indikator kinerja unit/pemda (34.03%)
- Ketercapaian program prioritas (17.08%)
- Pelibatan masyarakat dalam penyusunan (16.51%)
- Akuntabilitas dokumen (12.70%)
- Ketersediaan perencanaan atas sarpras (10.64%)
- Persentase usulan prog yang diakomodir dalam dokumen perencanaan (9.04%)

PENGAWASAN INTERNAL (13.38%)

- Frekuensi pengawasan oleh atasan langsung (100%)



02

DIMENSI PROSES

● **STANDAR PELAYANAN (61.87%)**

- Waktu (39.38%)
- Biaya (20.52%)
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur (21.02%)
- Persyaratan (19.08%)

● **MALADMINISTRASI (38.13%)**

- 12 Bentuk maladministrasi dengan bobot yang sama

03

DIMENSI OUTPUT

● **HASIL PENILAIAN EKSTERNAL (100%)**

- K/L : PPN (50%) dan IKM (50%)
- Pemda : IPM (50%) dan SPM (50%)

04

DIMENSI PENGADUAN

KOMITMEN (74.64%)

- Tersedia SK Pengelola Pengaduan (26.39%)
- Lama penugasan (22.32%)
- Jumlah pengaduan yang diselesaikan (19.33%)
- Waktu penyelesaian pengaduan (19.70%)
- Keterpaduan sarana (12.26%)

BUDAYA (25.36%)

- Kesesuaian hasil evaluasi pengaduan (69.47%)
- Frekuensi peningkatan kompetensi pengelola pengaduan (30.53%)

00

KEPERCAYAAN MASYARAKAT

NILAI PERILAKU (59.94%)

- Keterbukaan (18.50%)
- Integritas (23.17%)
- Keadilan (18.27%)

KOMPETENSI (40.06%)

- Keandalan (20.73%)
- Responsivitas (19.33%)

Teknik Penilaian

Responden Wawancara untuk Dimensi Input dan Proses

LAPAS	IMIGRASI	POLRES	KANTAH	RSUD	PANSOS	SEKOLAH	DINAS
1 Kasi Layanan	1 Kasi Layanan	1 Kasat Satintelkam dan SPKT	1 Kasi Layanan	1 Direktur	1 Ka Pansos	1 Kepsek	1 Kadis
1 Staff Layanan	1 Staff Layanan	1 Staff Layanan Satintelkam dan SPKT	1 Staff Layanan	1 Dokter/ Perawat/ Bidan	1 Peksos	1 Staff TU	1 Staff Layanan
1 Kabid Penagduan	1 Kabid Pengaduan	1 Kasiwas	1 Kabid Pengaduan	1 Petugas Staff Layanan	1 Kabid Pengaduan	1 Walas (SD), 1 Wakasek (SMP)	1 Kabid Pengaduan
1 Staff Pengaduan	1 Staff Pengaduan	1 Staff Siwas	1 Staff Pengaduan	1 Kepala Pengaduan	1 Staf TU	1 Guru (SD), 1 Guru BK (SMP)	1 Staff Penagduan

***Ketentuan** : Wawancara *one by one*, wawancara dapat diwakilkan namun akan berdampak pada perolehan nilai.

Teknik Penilaian

Studi Dokumen untuk Dimensi Input dan Pengaduan

- **DIMENSI INPUT**
- **BUKTI DUKUNG UNTUK PERENCANAAN (22.93%)**

Perencanaan	6	Hasil penilaian masuk dalam indikator kinerja	a. Dokumen Renstra/Renja yang mencantumkan hasil penilaian Ombudsman. b. Laporan kinerja (LAKIP) yang mengaitkan capaian dengan hasil penilaian. c. SOP/kebijakan internal tentang tindak lanjut hasil penilaian. d. Perjanjian Kinerja (PK)
	7	Ketercapaian Program Prioritas terkait dengan pelayanan publik	a. RKPD b. Renja c. Renstra d. DPA e. Laporan Tahunan
	8	Pelibatan masyarakat dalam penyusunan dokumen perencanaan	a. Daftar hadir dan notula Musrenbang. b. Dokumen RKPD atau RKA yang menunjukkan usulan masyarakat diakomodasi. c. Foto kegiatan forum konsultasi publik atau <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).

Variabel	No	Indikator	Bukti Dukung yang dibutuhkan
	9	Akuntabilitas atas dokumen perencanaan	a. Dokumen perencanaan seperti Renstra/RKA/RKPD/ Renja dan sejenisnya yang dipublikasikan di website penyelenggara. b. Notula/undangan forum evaluasi publik terkait dokumen perencanaan. Pada tingkat Kementerian/Lembaga bukti dukung dapat dihimpun dari tingkat Kementerian/Lembaga, sedangkan pada Pemerintah Daerah dapat dihimpun pada tingkat Dinas.
	10	Ketersediaan perencanaan atas sarana prasarana/ fasilitas pelayanan publik	Untuk Kementerian/Lembaga: a. Renstra K/L b. Renja K/L c. RKA-KL / DIPA d. Dokumen/Laporan lainnya Untuk Pemerintah Daerah: a. Renstra Perangkat Daerah b. Renja Perangkat Daerah c. RKPD d. APBD/RKA-SKPD e. Dokumen/Laporan lainnya

Teknik Penilaian

Studi Dokumen untuk Dimensi Input dan Pengaduan

DIMENSI INPUT

BUKTI DUKUNG UNTUK PERENCANAAN (22.93%)

	11	Persentase usulan program yang diakomodir dalam dokumen perencanaan	Daftar usulan program (misalnya dari musrenbang, forum konsultasi publik, atau unit kerja). Dokumen perencanaan resmi (Renstra K/L, Renja, RKPD, atau DPA). Berita acara forum perencanaan.
--	----	---	---

BUKTI DUKUNG UNTUK PENGAWASAN INTERNAL (13.38%)

Pengawasan Internal	13	Frekuensi pengawasan oleh atasan langsung	a. Jadwal pengawasan. b. Laporan hasil pengawasan. c. Notula rapat atau dokumentasi hasil monitoring tindak lanjut perbaikan.
---------------------	----	---	---

BUKTI DUKUNG UNTUK JAMINAN PELAYANAN (21.24%)

Variabel	No	Indikator	Bukti Dukung yang dibutuhkan
Jaminan Pelayanan	12	Terpublikasinya SK Kompensasi secara elektronik dan non-elektronik	Tangkapan layar (screenshot) SK Kompensasi untuk media elektronik, dan foto dokumentasi untuk non-elektronik. Media elektronik: a. Website b. Aplikasi c. Media sosial d. Videotron e. Layar interaktif f. Running text Media non-elektronik: a. Buku b. Buklet c. Brosur d. Papan informasi di tempat pelayanan

Teknik Penilaian

Studi Dokumen untuk Dimensi Input dan Pengaduan

- **DIMENSI PENGADUAN**
- **BUKTI DUKUNG UNTUK KOMITMEN (74.64%)**

Komitmen	30	Tersedianya SK Pengelola Pengaduan	a. Draf SK Pengelola Pengaduan/Notula rapat penyusunan/ Disposisi pimpinan (jika masih tahap penyusunan) b. SK final penetapan Pengelola Pengaduan (ditandatangani pejabat berwenang) c. Lampiran SK berisi struktur, uraian tugas, fungsi, dan tanggung jawab d. Notula/daftar hadir/ dokumentasi rapat sosialisasi SK (internal Penyelenggara) e. Undangan atau surat edaran sosialisasi internal SK f. Bukti publikasi SK kepada masyarakat (misalnya di website resmi, portal informasi publik, media sosial, papan pengumuman)
	31	Lama penugasan sebagai pengelola pengaduan	a. SK terbaru b. SK sebelumnya c. Surat Tugas / Nota Dinas / Surat Perintah/Dokumentasi serah terima tugas/Berita Acara Serah Terima (BAST) d. SOP yang mengatur pergantian personal

Variabel	No	Indikator	Bukti Dukung yang dibutuhkan
	32	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	Rekap jumlah pengaduan tahunan selama 3 tahun terakhir: a. Rekap Pengaduan Tahun 2022 b. Rekap Pengaduan Tahun 2023 c. Rekap Pengaduan Tahun 2024 d. Bukti pencarian data (notula, surat, email, screenshot sistem).
	33	Waktu Penyelesaian Pengaduan	Rekap jumlah dan waktu penyelesaian pengaduan tahunan selama 3 tahun terakhir: a. Rekap Pengaduan Tahun 2022 b. Rekap Pengaduan Tahun 2023 c. Rekap Pengaduan Tahun 2024 d. Bukti pencarian data (notula, surat, email, screenshot sistem).
	34	Keterpaduan sarana	a. Dashboard <i>real-time</i> b. Laporan rutin seluruh unit c. SK integrasi nasional/daerah d. Laporan sinkronisasi e. SK pembentukan kanal internal f. Kanal internal seperti <i>website/aplikasi internal/call center/kotak pengaduan</i> g. Laporan kegiatan rencana atau uji coba integrasi SP4N-LAPOR! h. Dokumen pengajuan integrasi dengan SP4N-LAPOR!

Teknik Penilaian

Studi Dokumen untuk Dimensi Input dan Pengaduan

DIMENSI PENGADUAN

BUKTI DUKUNG UNTUK BUDAYA (25.36%)

Budaya	35	Terdapat kesesuaian hasil evaluasi pengaduan dengan penyempurnaan pelayanan	a. Laporan evaluasi b. Revisi SOP/standar layanan di seluruh unit c. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan
--------	----	---	---

Variabel	No	Indikator	Bukti Dukung yang dibutuhkan
			peningkatan nyata d. Hasil audit internal/eksternal yang mengonfirmasikan efektivitas perbaikan layanan e. Notula rapat evaluasi
	36	Frekuensi peningkatan pengetahuan pengelolaan pengaduan	a. Kalender pembinaan tahunan b. Modul DAN materi berbasis kebutuhan c. Daftar hadir/foto kegiatan d. Laporan hasil kegiatan

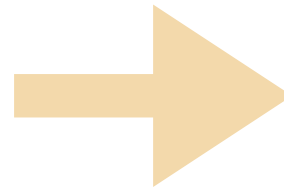
KETERANGAN

- List pengguna layanan 1 tahun terakhir
- Menilai produk layanan yang jasa/barang/administrasi
- 2 Produk layanan tiap K/L/D;
- Narahubung mendampingi selama kegiatan observasi.

KLASIFIKASI HASIL PENILAIAN

Kualitas Pelayanan (KP)

- Instrumen Dimensi dan Kepercayaan Masyarakat
- Kategori : Sangat Baik, baik, Cukup, kurang dan Sangat Kurang

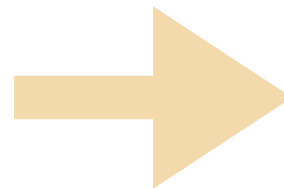


Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

Tingkat Kepatuhan (TK)

- Kepatuhan terhadap tindakan korektif, saran perbaikan dan saran penyempurnaan
- Kategori : Tinggi, Sedang dan Rendah



Klasifikasi Tingkat Kepatuhan Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan

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

Klasifikasi Hasil Penilaian Maladministrasi

Kualitas Pelayanan (KP) /Tingkat Kepatuhan (TK)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Tinggi	Kualitas Sangat Baik Tanpa Maladministrasi	Kualitas Baik Tanpa Maladministrasi	Kualitas Cukup Tanpa Maladministrasi	Kualitas Kurang Tanpa Maladministrasi	Kualitas Sangat Kurang Tanpa Maladministrasi
Sedang	Kualitas Sangat Baik Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Baik Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Cukup Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Kurang Dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Sangat Kurang Dengan Potensi Maladministrasi
Rendah	Kualitas Sangat Baik Dengan Maladministrasi	Kualitas Baik Dengan Maladministrasi	Kualitas Cukup Dengan Maladministrasi	Kualitas Kurang Dengan Maladministrasi	Kualitas Sangat Kurang Dengan Maladministrasi
Tidak ada produk pengawasan	Kualitas Sangat Baik	Kualitas Baik	Kualitas Cukup	Kualitas Kurang	Kualitas Sangat Kurang

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.



Ombudsman.go.id



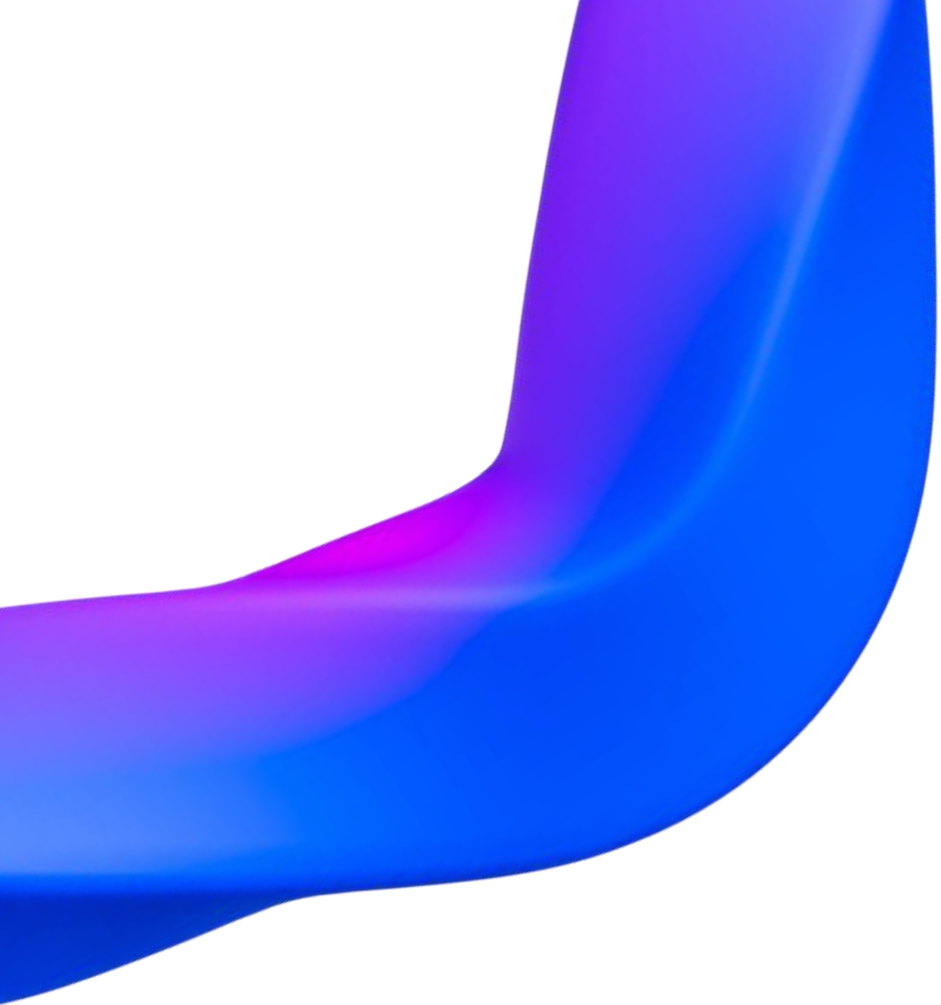
@ombudsmanRI137



@ombudsmanRI137



137



Thank you

**Ombudsman RI Perwakilan
Kalimantan Utara**



ombudsmanri.kaltara



0811-274-3737