VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

EFEKTIVITAS PENILAIAN KEPATUHAN DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI TENGAH STUDI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Aisyah Citra[1)], Mustainah[2)], Dandan Haryono[3)].

[1] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
aisyahcitra618@gmail.com
[2] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mustainahmappatoba@gmail.com
[3] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
dandanharyono@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Donggala masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya pemenuhan standar pelayanan publik pada beberapa instansi serta keterbatasan sumber daya pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah di Kabupaten Donggala. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penilaian kepatuhan telah berjalan efektif. Dari aspek produktivitas, penilaian menghasilkan laporan, nilai kepatuhan, dan rekomendasi perbaikan yang mendorong peningkatan nilai Kabupaten Donggala dari zona merah pada tahun 2023 menjadi zona kuning pada tahun 2024. Dari aspek kemampuan adaptasi, Ombudsman mampu menyesuaikan proses penilaian dengan kondisi lapangan melalui observasi, verifikasi, dan penggalian informasi dari penyelenggara maupun masyarakat. Dari aspek kepuasan kerja, semangat dan motivasi kerja tim tetap terjaga meskipun terdapat keterbatasan personel. Sementara itu, dari aspek pemanfaatan sumber daya, sumber daya manusia, keuangan, waktu, dan teknologi dimanfaatkan untuk mendukung pelaksanaan penilaian meskipun masih terdapat beberapa kendala. Kesimpulannya, pelaksanaan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah di Kabupaten Donggala dinilai efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada ketersediaan sumber daya manusia.

Kata kunci: Efektivitas, Penilaian Kepatuhan, Ombudsman, Pelayanan Publik

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

ABSTRACT

The implementation of compliance assessments for the implementation of public services in Donggala Regency still faces several obstacles, such as the non-optimal fulfillment of public service standards in several agencies and limited supporting resources. This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of compliance assessments for the implementation of public services by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Sulawesi in Donggala Regency. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The results of the study show that the implementation of compliance assessments has been effective. From the productivity aspect, the assessment produces reports, compliance scores, and recommendations for improvement that encourage the increase in the value of Donggala Regency from a red zone in 2023 to a yellow zone in 2024. From the aspect of adaptability, the Ombudsman is able to adjust the assessment process to field conditions through observation, verification, and information extraction from organizers and the community. From the aspect of job satisfaction, team spirit and motivation are maintained despite the limitations of personnel. Meanwhile, from the aspect of resource utilization, human resources, finance, time, and technology are used to support the implementation of the assessment even though there are still several obstacles. In conclusion, the implementation of compliance assessments by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Sulawesi in Donggala Regency is considered effective in encouraging the improvement of the quality of public services, although there are still aspects that need to be improved, especially in the availability of human resources.

Keywords: Effectiveness, Compliance Assessment, Ombudsman, Public Service

Submisi: 13-10-2026
Diterima: 14-10-2026
Dipublikasikan: 11-11-2026

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi hak setiap warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi standar pelayanan sebagai bentuk jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti belum terpenuhinya standar pelayanan, kurangnya transparansi informasi pelayanan, serta belum optimalnya sarana pengaduan pada sejumlah instansi pemerintah.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penilaian ini bertujuan mengukur tingkat kepatuhan instansi pemerintah terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui pemberian rekomendasi perbaikan. Hasil penilaian kepatuhan juga menjadi salah satu indikator bagi pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kabupaten Donggala, hasil penilaian kepatuhan menunjukkan adanya perubahan tingkat kepatuhan dari zona merah pada tahun 2023 menjadi zona kuning pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya upaya perbaikan oleh organisasi perangkat daerah, namun masih terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang belum dipenuhi secara optimal. Selain itu, pelaksanaan penilaian kepatuhan juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, luasnya wilayah kerja, serta perlunya penyesuaian terhadap kondisi lapangan dalam proses verifikasi dan pengumpulan data. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan penilaian kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh hasil penilaian, tetapi juga dipengaruhi oleh produktivitas pelaksanaan, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja pelaksana, serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penilaian kepatuhan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada hasil penilaian atau tingkat kepatuhan instansi, sedangkan kajian mengenai efektivitas pelaksanaan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman, khususnya di Kabupaten Donggala, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda dengan menganalisis efektivitas pelaksanaan penilaian kepatuhan menggunakan indikator produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pemanfaatan sumber daya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah di Kabupaten Donggala.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah dengan fokus penelitian pada pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Donggala.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan, dan Asisten Bidang Pencegahan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa laporan hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia serta dokumen pendukung lainnya.

Teknik analisis data mengacu pada model Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña (2014), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan serta didukung oleh data dokumentasi yang relevan sehingga diperoleh temuan penelitian yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah di Kabupaten Donggala. Analisis dilakukan menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Steers yang terdiri atas empat indikator, yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencapaian sumber daya. Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan, dan Asisten Bidang Pencegahan, serta diperkuat dengan data sekunder berupa laporan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan organisasi menghasilkan keluaran (output) sesuai dengan tujuan dan target yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, produktivitas pelaksanaan penilaian kepatuhan di Kabupaten Donggala ditunjukkan melalui tercapainya output berupa laporan hasil penilaian, nilai kepatuhan, kategori penilaian, serta rekomendasi perbaikan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. Seluruh informan menyampaikan bahwa penilaian kepatuhan telah menghasilkan informasi yang menjadi dasar evaluasi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik pada setiap instansi yang dinilai.

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

Tabel 4.2
Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan

Pemerintah	Nilai	Zona	Kategori	Opini	Tahun
Kabupaten Donggala	42,49	Merah	D	Kualitas Rendah	2023
Kabupaten Donggala	64,55	Kuning	C	Kualitas Sedang	2024

Sumber: Ombudsman Sulawesi Tengah (2026)

Temuan tersebut didukung oleh data sekunder berupa rekapitulasi hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menunjukkan adanya peningkatan nilai Kabupaten Donggala dari zona merah pada tahun 2023 menjadi zona kuning pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik mulai melakukan perbaikan terhadap komponen standar pelayanan, seperti penyediaan maklumat pelayanan, standar pelayanan, sarana pengaduan, dan informasi pelayanan.

Walaupun target pelaksanaan penilaian telah tercapai karena seluruh objek penilaian dapat dinilai sesuai jadwal, masih terdapat beberapa instansi yang belum memenuhi seluruh komponen standar pelayanan publik secara optimal. Oleh karena itu, produktivitas pelaksanaan penilaian tidak hanya diukur dari terselesaikannya proses penilaian, tetapi juga dari kemampuannya mendorong perubahan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan organisasi menyesuaikan pelaksanaan kegiatan terhadap perubahan kondisi lingkungan. Dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan di Kabupaten Donggala, kemampuan adaptasi terlihat dari penyesuaian proses penilaian dengan kondisi lapangan melalui observasi, verifikasi, dan klarifikasi secara langsung.

Informasi yang diperoleh tidak hanya berasal dari penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain melakukan pemeriksaan dokumen, tim penilai membandingkan kondisi administrasi dengan praktik pelayanan yang sebenarnya sehingga hasil penilaian dapat menggambarkan kondisi riil di lapangan.

Data sekunder dari pedoman Penilaian Kepatuhan Ombudsman juga menunjukkan bahwa proses penilaian memang dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, pemeriksaan dokumen, dan penelusuran kanal pengaduan. Dengan demikian, kemampuan adaptasi yang dimiliki Ombudsman memungkinkan pelaksanaan penilaian tetap objektif meskipun setiap instansi memiliki kondisi dan karakteristik yang berbeda.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dalam penelitian ini ditinjau dari semangat kerja, kenyamanan kerja, dan motivasi tim pelaksana penilaian kepatuhan. Berdasarkan hasil wawancara,

seluruh informan menyatakan bahwa semangat kerja tim tetap terjaga meskipun jumlah personel pada Bidang Pencegahan masih terbatas. Hal tersebut terlihat dari komitmen tim untuk tetap melaksanakan seluruh tahapan penilaian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Selain itu, komunikasi dan kerja sama yang baik antaranggota tim maupun dengan pimpinan turut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Kondisi tersebut membantu tim dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan penilaian di lapangan.

Motivasi kerja juga didorong oleh tanggung jawab untuk memastikan kualitas pelayanan publik serta mencegah terjadinya maladministrasi. Meskipun beban kerja cukup tinggi karena cakupan wilayah penilaian meliputi seluruh kabupaten/kota di Sulawesi Tengah, tim tetap mampu menyelesaikan proses penilaian sesuai target yang telah ditetapkan.

Pencapaian Sumber Daya

Pencapaian sumber daya dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, keuangan, waktu, dan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia masih menjadi kendala utama karena jumlah personel yang tersedia belum sebanding dengan luas wilayah kerja dan banyaknya objek penilaian. Kondisi tersebut mengharuskan tim melakukan pembagian tugas secara efektif agar seluruh tahapan penilaian dapat terlaksana.

Dari aspek keuangan, pelaksanaan penilaian telah didukung oleh anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan penilaian sehingga mampu menunjang mobilitas tim dalam melakukan observasi lapangan. Sementara itu, dari aspek waktu, seluruh kegiatan penilaian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Pada aspek teknologi, pemanfaatan sistem informasi membantu proses pencatatan, penginputan, dan pengolahan data hasil penilaian. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa belum optimalnya pemanfaatan media digital oleh beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Donggala, sehingga memengaruhi penilaian pada aspek standar pelayanan berbasis elektronik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya telah mendukung pelaksanaan penilaian kepatuhan, meskipun masih diperlukan peningkatan, terutama pada ketersediaan sumber daya manusia dan optimalisasi pemanfaatan teknologi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah di Kabupaten Donggala telah berjalan efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan penilaian mampu memberikan gambaran tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan publik serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan bagi instansi penyelenggara. Meskipun demikian, pelaksanaan penilaian masih memerlukan penguatan, terutama pada aspek

ketersediaan sumber daya manusia agar pelaksanaan penilaian dapat berlangsung lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. R. F., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen pelayanan publik. Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 5(1), 291–304. https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300

Asmara, G. (2016). Hukum kelembagaan negara: Kedudukan Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Assyakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer, 3(1), 1–9. https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951

Avtonomov, A. (2021). Activities of the European Ombudsman under the Charter of Fundamental Rights: Promoting good administration through human rights compliance. Laws, 10(3), Article 51. https://doi.org/10.3390/laws10030051

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Ringkasan eksekutif penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Hasil penilaian kepatuhan sebagai alat introspeksi penyelenggaraan pelayanan publik. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Ringkasan eksekutif penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Siagian, S. P. (2002). Kiat meningkatkan produktivitas kerja. Jakarta: Rineka Cipta.

Steers, R. M. (1985). Efektivitas organisasi (Terjemahan Magdalena Jamin). Jakarta: Erlangga.

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

TENTANG PENULIS