



PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 61 TAHUN 2025
TENTANG
PENILAIAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya percepatan dan pemerataan mutu pelayanan publik perlu dilakukan penilaian terhadap maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pengawas;
- b. bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu bagian penting dalam mewujudkan praktik pembangunan dan pemerintahan yang baik, bersih, efisien, akuntabel melalui pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat;
- c. bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang

- Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5328);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 135) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 466);
 7. Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 644);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG PENILAIAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Ombudsman ini yang dimaksud dengan:

1. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari

anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
5. Pembina Penyelenggara adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi bupati pada tingkat kabupaten, dan walikota pada tingkat kota.
6. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dan bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
7. Penanggung Jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina.
8. Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penilaian adalah rangkaian kegiatan sistematis dan metodis dengan dimensi yang telah ditetapkan sebagai salah satu upaya pengawasan Ombudsman.
9. Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Opini adalah pernyataan formal Ombudsman kepada Penyelenggara sebagai hasil Penilaian.
10. Saran Penyempurnaan adalah pendapat Ombudsman berdasarkan hasil Penilaian untuk ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dalam rangka perbaikan/penyempurnaan Pelayanan Publik.

Pasal 2

- (1) Dalam rangka melaksanakan salah satu upaya pencegahan Maladministrasi, Ombudsman melaksanakan Penilaian untuk menyatakan Opini.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk:
 - a. menggambarkan mutu penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara;
 - c. memetakan potensi Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. memberi pengaruh kepada Penyelenggara guna perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Pasal 3

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan berdasarkan prinsip integritas, profesional, adil, kerahasiaan, keterbukaan, dan partisipatif.
- (2) Prinsip integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berarti Penilaian dilaksanakan dengan bersih dan jujur tanpa adanya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- (3) Prinsip profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berarti Penilaian dilaksanakan dengan mengedepankan kompetensi, etika, dan tata laksana yang dapat dipertanggungjawabkan secara keilmuan.
- (4) Prinsip adil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berarti Penyelenggara memiliki posisi dan perlakuan yang setara dalam Penilaian.
- (5) Prinsip kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berarti data dan/atau informasi yang diperoleh selama proses Penilaian tidak disebarluaskan dan tidak digunakan selain untuk Penilaian.
- (6) Prinsip keterbukaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berarti hasil Penilaian dapat diakses oleh pemangku kepentingan secara luas.
- (7) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berarti keterlibatan masyarakat sebagai salah satu pengawas eksternal dibutuhkan dalam Penilaian.

BAB II

OBJEK DAN PENGUKURAN PENILAIAN

Pasal 4

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan oleh Ombudsman kepada Penyelenggara.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan pihak lain yang ditunjuk sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh unit kerja Keasistenan yang

membidangi fungsi manajemen pencegahan Maladministrasi.

- (4) Susunan pelaksana Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

Pasal 5

Ombudsman dapat melibatkan masyarakat dalam Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sebagai bentuk pengawasan terhadap Penyelenggara.

Pasal 6

Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilakukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik atas pelayanan barang, jasa, dan/atau administratif.

Pasal 7

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan terhadap Penyelenggara di dalam negeri dan/atau di luar negeri.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.
- (3) Dalam kondisi keamanan dan/atau kedaruratan tertentu Penyelenggara yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berubah.

Pasal 8

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Dalam kondisi tertentu pelaksanaan Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat tidak dilaksanakan berdasarkan penetapan Ketua Ombudsman.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. kondisi bencana;
 - b. kondisi keamanan; dan/atau
 - c. kondisi kedaruratan lain yang ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 9

Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 menggunakan pendekatan kuantitatif dan/atau kualitatif.

Pasal 10

Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 diukur berdasarkan:

- a. dimensi;
- b. kepercayaan masyarakat; dan
- c. kepatuhan terhadap tindakan korektif, saran perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan.

Pasal 11

- (1) Dimensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a terdiri atas dimensi:
 - a. input;

- b. proses;
 - c. *output*; dan
 - d. pengaduan.
- (2) Setiap dimensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas variabel dan indikator yang ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 12

- (1) Kepercayaan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b merupakan keyakinan warga negara dan penduduk kepada Penyelenggara dalam memberikan perlakuan yang baik secara konsisten.
- (2) Kepercayaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas variabel dan indikator yang ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 13

Kepatuhan terhadap tindakan korektif, saran perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c berpengaruh terhadap dimensi Penilaian.

BAB III TAHAPAN PENILAIAN

Pasal 14

Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan dengan tahapan:

- a. persiapan;
- b. pelaksanaan;
- c. penyusunan hasil Penilaian;
- d. penyerahan hasil Penilaian;
- e. evaluasi; dan
- f. monitoring Saran Penyempurnaan.

Pasal 15

Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a dilakukan dengan kegiatan paling sedikit:

- a. penyempurnaan konsep Penilaian;
- b. penentuan instrumen Penilaian;
- c. pengembangan aplikasi Penilaian;
- d. loka karya persiapan Penilaian; dan
- e. sosialisasi kepada Penyelenggara.

Pasal 16

Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b dilakukan dengan kegiatan paling sedikit:

- a. pengumpulan data;
- b. verifikasi data;
- c. kontrol kualitas data;
- d. pengolahan data; dan
- e. kontrol kualitas pengolahan data.

Pasal 17

- (1) Penyusunan hasil Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c disusun dalam bentuk laporan hasil Penilaian.
- (2) Laporan hasil Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat unsur paling sedikit:
 - a. rincian hasil Penilaian;
 - b. rekapitulasi hasil Penilaian;
 - c. Opini; dan
 - d. Saran Penyempurnaan.

Pasal 18

- (1) Hasil Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 bersifat final.
- (2) Hasil Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dimanfaatkan oleh pihak lain setelah berkoordinasi dengan Ombudsman.

Pasal 19

- (1) Opini sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf c terdiri atas:
 - a. kualitas tertinggi;
 - b. kualitas tinggi;
 - c. kualitas sedang;
 - d. kualitas rendah; dan
 - e. kualitas terendah.
- (2) Dalam hal terdapat Pembina, Penanggung Jawab, dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dan/atau dijatuhi hukuman tindak pidana korupsi yang berkekuatan hukum tetap, Ombudsman tidak memberikan Opini.

Pasal 20

- (1) Penyerahan hasil Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d disampaikan kepada Pembina Penyelenggara yang dilakukan Penilaian.
- (2) Ombudsman dapat menyerahkan hasil Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (3) Penyampaian hasil Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara langsung atau melalui mekanisme lain yang ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 21

- (1) Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 14 huruf e merupakan revidi oleh Ombudsman terhadap semua tahapan proses Penilaian.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk bahan perbaikan dan bahan perencanaan Penilaian tahun berikutnya.

Pasal 22

Monitoring Saran Penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf f dilaksanakan oleh unit kerja

Keasistenan yang membidangi fungsi manajemen pencegahan Maladministrasi.

Pasal 23

- (1) Status pelaksanaan monitoring Saran Penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 berupa:
 - a. Saran Penyempurnaan dilaksanakan; atau
 - b. Saran Penyempurnaan tidak dilaksanakan.
- (2) Status pelaksanaan monitoring Saran Penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan mempengaruhi hasil Penilaian pada tahun berikutnya.

Pasal 24

Penilaian pada Tahun 2025 belum mempertimbangkan Saran Penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf d.

Pasal 25

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan teknis Penilaian ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB IV PENDANAAN

Pasal 26

Pendanaan yang diperlukan untuk Penilaian bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja negara; dan/atau
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 28

Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Ombudsman ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 April 2025

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

MOKHAMMAD NAJIH

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERRUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025 NOMOR



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian Dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi>