

**PENGEMBANGAN SISTEM MONITORING DAN EVALUASI PROGRAM  
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI OMBUDSMAN RI PROVINSI JAWA  
TIMUR**

**Lizha Rufahniyah 112200017<sup>1</sup>, M Kendry Widiyanto<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[lizharufahniyah017@gmail.com](mailto:lizharufahniyah017@gmail.com), [kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas. Di tingkat provinsi, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berperan krusial dalam mengawasi dugaan maladministrasi, yang dapat merusak kepercayaan publik dan menghambat pembangunan. Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi (monev) untuk mencegah maladministrasi secara lebih proaktif. Bahan yang digunakan meliputi data laporan masyarakat, dokumen SOP internal, dan hasil diskusi dengan pegawai Ombudsman. Metode yang diterapkan mencakup analisis kebutuhan, desain sistem digital, pelatihan pengguna, serta uji coba dan evaluasi sistem. Sistem dikembangkan secara partisipatif untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan lapangan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sistem monev yang dibangun mampu mempercepat pendekripsi potensi maladministrasi, memperbaiki akurasi laporan monitoring, dan meningkatkan efisiensi pengawasan internal. Penggunaan platform digital memudahkan analisis dan perumusan rekomendasi tindak lanjut. Partisipasi pegawai dalam pengembangan juga memperkuat rasa kepemilikan terhadap sistem baru. Kesimpulannya, pengembangan sistem monev ini efektif mendukung pencegahan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dan berpotensi diadopsi lebih luas oleh lembaga pengawasan lainnya.

**Kata kunci : Maladministrasi, pencegahan, sistem monitoring dan evaluasi, pelayanan publik, Ombudsman**

**ABSTRACT**

*The Ombudsman of the Republic of Indonesia is a state institution authorized to supervise the implementation of public services in order to achieve good governance and high-quality public services. At the provincial level, the East Java Representative Office of the Ombudsman plays a crucial role in overseeing alleged maladministration, which can undermine public trust and hinder development. The objective of this community service activity is to develop a structured monitoring and evaluation (monev) system to proactively prevent maladministration. The materials used include citizen complaint data, internal SOP documents, and interviews with Ombudsman officers. The methods applied consist of needs analysis, digital system design, user training, and system testing and evaluation. The system was developed through a participatory approach to ensure its relevance to field needs. The results show that the developed monev system can accelerate the detection of potential maladministration, improve the accuracy of monitoring reports, and enhance the efficiency of internal supervision. The use of a digital platform facilitates data analysis and the formulation of follow-up recommendations. Active staff participation in the system development process also strengthened their sense of ownership. In conclusion, the development of this monev system effectively supports maladministration prevention at the East Java Ombudsman Representative Office and has the potential to be adopted more widely by other oversight institutions.*

**Keywords : Maladministration, prevention, monitoring and evaluation system, public service, Ombudsman**

## **PENDAHULUAN**

Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai Lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan public yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan badan public lainnya. Keberadaannya menjadi penting dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan akuntabel bagi seluruh warga negara.

Di Tingkat provinsi, Ombudsman RI memiliki perwakilan yang bertugas untuk menjangkau dan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih dekat. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur, sebagai salah ujung tombak pengawasan di wilayahnya, memiliki peran krusial dalam menerima laporan, melakukan investigasi, dan memberikan rekomendasi terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaran pelayanan publik di Jawa Timur.

Maladministrasi, yang meliputi berbagai bentuk penyimpangan seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, hingga deskriminasi, dapat menimbulkan kerugian material dan immaterial bagi masyarakat. Selain itu, praktik maladministrasi juga dapat merusak kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dan menghambat tercapainya tujuan pembangunan.

Selama ini, penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur umumnya bersifat reaktif, yaitu menindaklanjuti laporan atau pengaduan yang diterima dari masyarakat. Meskipun mekanisme ini penting untuk memberikan keadilan bagi korban maladministrasi, pendekatan yang lebih proaktif melalui pendekatan awal dan pencegahan maladministrasi menjadi semakin relevan dan mendesak.

Pendekatan reaktif dalam penanganan maladministrasi memiliki beberapa keterbatasan. Proses penanganan laporan seringkali memakan waktu yang cukup lama, dan dampak negatif dari maladministrasi mungkin telah terlanjur di rasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk mendeteksi potensi maladministrasi sejak dini dan melakukan langkah-langkah pencegahan menjadi krusial dengan beberapa alasan yakni, meminimalkan kerugian masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan publik, dan efisiensi sumber daya.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolok ukur penting dalam pencapaian pembangunan berkelanjutan di tingkat global. Agenda Sustainable Development Goals (SDGs) secara tegas menempatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan akses terhadap keadilan sebagai elemen fundamental dalam mewujudkan masyarakat yang inklusif, adil, dan damai (Jimly Asshiddiqie, n.d. 2006). Dalam konteks ini, pencegahan terhadap berbagai bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk menjaga integritas pemerintahan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Di tingkat nasional, Indonesia berkomitmen memperkuat tata kelola pemerintahan melalui berbagai kebijakan reformasi birokrasi. Salah satu upaya penting adalah keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang independen dan berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI berfungsi sebagai mekanisme pengawasan eksternal yang strategis dalam menjamin hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi. Meskipun demikian, laporan tahunan dan hasil evaluasi Ombudsman RI menunjukkan masih tingginya angka pengaduan masyarakat terkait penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, diskriminasi pelayanan, serta ketidakpastian prosedur. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan upaya pencegahan maladministrasi secara lebih sistematis dan terintegrasi.

Secara lokal, permasalahan maladministrasi juga ditemukan di Provinsi Jawa Timur. Data pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan jumlah laporan dari tahun ke tahun. Permasalahan yang dominan meliputi ketidakjelasan prosedur pelayanan, lambannya penyelesaian pelayanan, serta indikasi adanya perilaku diskriminatif dalam pelayanan publik. Pendekatan penanganan selama ini masih cenderung reaktif, yakni baru bertindak setelah menerima laporan dari masyarakat [5]. Akibatnya, dampak negatif maladministrasi sering kali sudah meluas sebelum tindakan korektif dilakukan.

Selain itu, keterbatasan dalam sistem monitoring dan evaluasi internal menyebabkan deteksi dini terhadap potensi maladministrasi menjadi kurang optimal. Evaluasi kinerja pelayanan publik di Jawa Timur menunjukkan bahwa keterbatasan data, lemahnya analisis kecenderungan maladministrasi, dan belum adanya sistem deteksi dini menjadi kendala utama dalam pencegahan. Oleh karena itu, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi berbasis digital menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kapasitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi secara lebih proaktif.

Upaya pengembangan sistem ini tidak hanya akan mempercepat identifikasi potensi maladministrasi, tetapi juga memungkinkan Ombudsman untuk merancang strategi pencegahan yang lebih efektif berbasis data dan analisis kecenderungan. Implementasi sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur dan adaptif juga diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas internal lembaga serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, Inisiatif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur berupaya untuk mengembangkan dan mengimplementasikan program pendektsian awal dan pencegahan maladministrasi. Program ini diharapkan dapat melengkapi mekanisme penanganan laporan yang sudah ada dan menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih bersih dan berintegritas di Jawa Timur.

## **METODE PELAKSANAAN**

Penulisan ini menggunakan metode kualitatif deskriptif menggunakan metode sebagai berikut:

### **1. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan mewawancarai dengan pihak yang dapat memberi sumber informasi mengenai pekerjaan di lingkup Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur mengenai tata cara melakukan pelayanan yang seharusnya, seperti Kepala pemimpin di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur

### **2. Observasi**

Metode ini dilakukan untuk mempelajari dan memahami serangkaian pekerjaan ataupun tugas yang harus dilakukan dengan sesuai fungsi/ jobsdesk masing – masing pegawai di kantor Ombudsman Provinsi Perwakilan Jawa Timur dengan cara mengamati secara langsung..

### **3. Pendalaman**

Sistem kerja kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Timur yang memiliki tujuan untuk berbagi pandangan, pendapat, ilmu, dan informasi guna mendapatkan pemahaman

yang lebih mendalam tentang sistem kerja di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur;

#### 4. Pelaksanaan

Tahapan menjalankan aktifitas, tugas, dan tanggung jawab yang telah diinstruksikan oleh pendamping dengan tujuan untuk mengembangkan keterampilan, pemahaman, pengalaman pada bidang tertentu.

#### 5. Evaluasi

Tahapan yang diperlukan untuk menilai keefektifan kinerja penulis sebagai bagian dari Sub Asisten Riksa dan PVL dalam fungsi pendukung termasuk pengelolaan laporan pengaduan Masyarakat.



*Gambar 1 Bagan Prosedur Metode Pelaksanaan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur*

### HASIL dan PEMBAHASAN

Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Guna melaksanakan tugas tersebut, Ombudsman RI telah menerbitkan Peraturan Ombudsman Nomor 41 tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum ketentuan dimaksud mengatur alur proses kegiatan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terbagi dalam 3 (tiga) bagian utama, yaitu Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Tujuan disusunnya Petunjuk Teknis Tata Laksana Perlakuan Pelaksanaan Saran adalah:

1. Sebagai acuan/pedoman bagi Keasistensi Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS) di Keasistensi Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (Keasistensi Utama MPM) dan Keasistensi Pencegahan Maladministrasi Perwakilan pada saat melaksanakan kegiatan tahap PPS
2. Sebagai acuan dalam menjamin akuntabilitas, transparansi dan kualitas tahapan PPS; dan
3. Sebagai acuan dalam menjamin akuntabilitas, transparansi dan kualitas tahapan PPS; dan Sebagai salah satu instrumen penilaian kinerja unit kerja yang membidangi kegiatan PPS pencegahan maladministrasi.

Tahapan Deteksi merupakan tahap awal dalam kerangka pencegahan maladministrasi untuk mengetahui adanya potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk mengidentifikasi terjadinya maladministrasi berulang. Kegiatan yang dilakukan dalam Tahapan Deteksi meliputi Inventarisasi, Identifikasi, Pemutakhiran dan Penyusunan Hasil Deteksi. Kegiatan tersebut dilakukan oleh Keasistensi Deteksi pada Kantor Pusat dan Keasistensi Pencegahan Maladministrasi Perwakilan di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, sehingga petunjuk teknis ini diharapkan menjadi sebuah standar dan panduan yang dapat menyeragamkan pelaksanaan tahapan deteksi secara nasional.



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi melakukan kunjungan ke Pemerintah Kota Surabaya melalui Bagian Pemerintahan dan Bagian Hukum telah melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama para ahli hukum dalam rangka menyusun dan mengevaluasi produk regulasi terkait pelayanan di tingkat kelurahan dan desa. Kegiatan ini turut dihadiri oleh Bagian Hukum, antara lain oleh Ibu Tuti, serta berbagai perangkat daerah terkait. FKP dilaksanakan sebagai bagian dari upaya koordinasi antar unit kerja untuk memastikan standar pelayanan yang sesuai dengan fungsi masing-masing. Salah satu fokusnya adalah pembinaan unit pelayanan di perangkat daerah, khususnya di bagian administrasi pemerintahan. Dalam prosesnya, dilakukan dua kali perubahan terhadap standar pelayanan di kelurahan, yang kemudian dibahas melalui rapat bersama Bagian Hukum, kelurahan, dan kecamatan.

Dalam forum tersebut, ditentukan kesepakatan bersama serta prosedur teknis yang mengacu pada Peraturan Wali Kota (Perwali) Surabaya. Awalnya, dirumuskan jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, ditemukan banyak permintaan surat-surat tambahan dari masyarakat yang belum tercantum. Hal ini mendorong perubahan pada pasal 3 dan 4 dalam regulasi, karena pelayanan tidak dapat berjalan optimal jika prosedur terlalu disederhanakan tanpa mempertimbangkan kebutuhan instansi terkait. Perbedaan antara lurah dan kepala desa juga menjadi perhatian, khususnya dalam hal penerbitan surat keterangan, seperti surat ahli waris atau surat terkait KTP. Lurah hanya dapat menerbitkan surat berdasarkan dokumen dan ketentuan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, peran Bagian Hukum sangat penting dalam tata kelola pelayanan publik, termasuk penyusunan dan pengesahan regulasi.

Koordinasi antar bagian dilakukan secara maksimal, termasuk melalui rapat evaluasi yang melibatkan masyarakat sebagai sumber masukan. Setiap daerah mengajukan standar pelayanan masing-masing, yang kemudian dirumuskan menjadi konsep awal perwali dan disampaikan kepada Bagian Hukum. Proses perubahan regulasi biasanya memerlukan waktu sekitar 14 hari kerja sejak usulan diterima hingga pengundangan, tergantung urgensi dan kelengkapan dokumen dari unit kerja terkait. Saat ini terdapat lima wilayah administratif di Kota Surabaya. Namun, belum semua wilayah memiliki standar kerja yang memiliki kekuatan hukum. Program evaluasi regulasi melibatkan rapat pemerintah dan mengarahkan agar lurah tidak hanya menjadi pelaksana administratif, tetapi juga memahami konteks hukum atas surat-surat yang mereka tandatangani.

Saran dari lembaga seperti Ombudsman juga menjadi acuan dalam menetapkan standar pelayanan. Salah satu bentuk fasilitasi yang diberikan adalah dengan mengundang kejaksaan dan kepolisian dalam forum-forum konsultasi, meskipun keputusan tetap berada di tangan Bappeda. FKP dijalankan melalui koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemkot, melibatkan seluruh perangkat daerah. Standar pelayanan yang diatur dalam Perwali dapat menjadi dasar bagi kelurahan untuk menyusun standar pelayanan tersendiri, namun tetap harus ditetapkan oleh camat. Sayangnya, dalam penyusunan perwali awal, tidak ditemukan adanya rujukan regulasi yang kuat sebagai landasan redaksi. Pemkot Surabaya juga menerapkan evaluasi mandiri terhadap kelurahan dan kecamatan, dengan standar pelayanan publik yang disamakan dengan ketentuan dalam perwali. Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan maksimal setiap tiga tahun.

Terkait pertanahan, hingga saat ini belum tersedia standar pelayanan yang spesifik di kelurahan. Lurah hanya memiliki kewenangan untuk menerbitkan surat keterangan tanah, bukan riwayat tanah. Surat tersebut hanya dapat diterbitkan jika bukti asli seperti sertifikat dan patok C telah diverifikasi dan sesuai. Apabila tidak, kelurahan berhak menolak penerbitan surat. Bagian Pemerintahan juga menyediakan buku saku untuk menjelaskan tahapan-tahapan pelayanan, termasuk tenggat waktu pelayanan surat keterangan tanah. Sementara itu, peran Bagian Organisasi dan Bagian Hukum sangat penting dalam melakukan review dan pendampingan terhadap regulasi yang berlaku di masing-masing wilayah.

Penetapan regulasi dilakukan hingga ke tingkat keputusan wali kota dan dievaluasi secara berkala, minimal satu kali dalam setahun di setiap kelurahan. Pertemuan dilakukan secara daring setiap minggu dalam rangka FKP, dan sesekali secara langsung di kelurahan tertentu. Hasil pendampingan kemudian digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan berdasarkan indikator standar hukum dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Beberapa kelurahan yang telah melaksanakan SKP antara lain: Kelurahan Benowo, Kecamatan Bulak, Gubeng, Asemrowo, Dukuh Pakis, Kapas, Rungkut, Tambaksari, Sambikerep, Karangpilang, Gunung Anyar, Tenggilis Mejoyo, Mulyorejo, Kenjeran, dan Semampir.

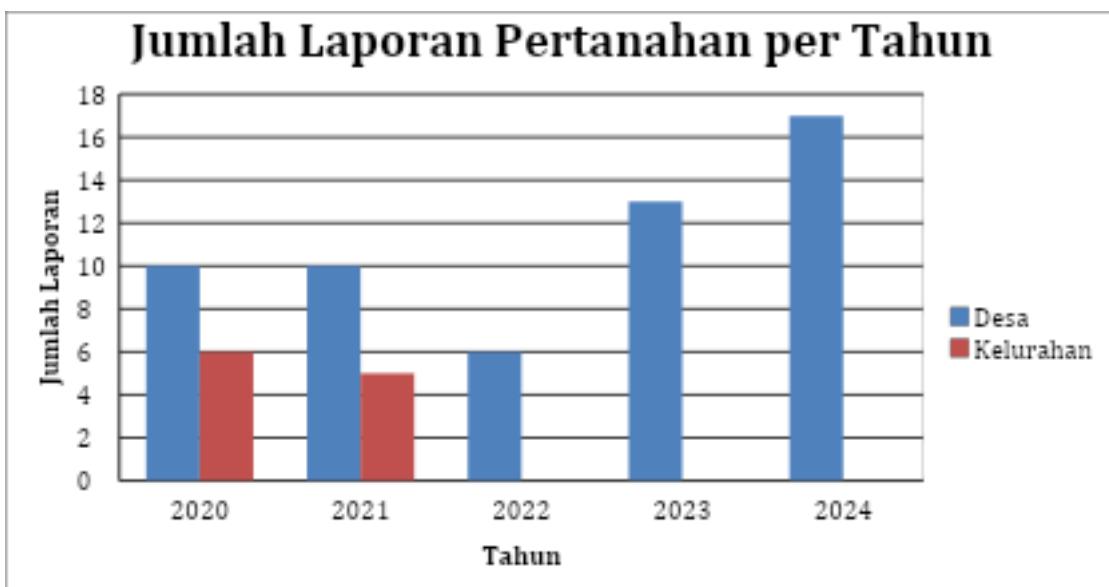
Sedangkan Medokan Ayu ini paling banyak yang diadukan terkait surat keterangan tanah. Prosedur pelayananan di surabaya itu berada di Perwali 81 tahun 2022 Kota Surabaya, dan sudah dibuku saku kan oleh bapenkes. Namun, Perwali terbaru terbit no 23 Tahun 2023. Pelayanan di kelurahan medokan ayu tidak semua terdapat di perwali 81 tahun 2023, jadi pelayanan yang dilayani namun tidak ada di Perwali adalah pelayanan surat Asabri, taspen, penghasilan orang tua (keterangan untuk anaknya membuat beasiswa), surat keterangan orang yang kuliah lagi, surat ijin untuk bekerja di luar negeri, surat keterangan pindah sementara untuk memperoleh beasiswa. Yang tidak tertuang di perwali, namun di kelurahan medokan ayu tetap melayani dengan memberikan stempel kelurahan saja dan tanda tangan lurah.

Surat keterangan tanah kan dikeluarkan dengan KOP Kelurahan, namun di Perwali tidak dicantumkan. Lurah tetap melayani dengan syarat-syarat sederhana yakni dokumen yang di perlukan merupakan KTP, KK, Bukti Patok, PBB Tanah, dan persyaratan tersebut adop dari agraria (Formulir agraria). Jika tidak sama dengan agraria maka akan ditolak oleh pihak BPN. Semua SK dikeluarkan oleh Camat. Hambatan yang ada untuk penerbitan surat keterangan tanah, masyarakatnya punya surat tanah namun tidak tahu tepat lokasinya dimana. Menerapkan lapisan screening , banyaknya surat tanah ditutup aspal maka pemohon wajib menguasai terlebih dahulu tanah tersebut, jika di buku aman maka lurah screening lagi terkait lokasi tersebut tepat dengan patok C dengan memakai IT dan memakai aplikasi sigis. Menentukan sesuai peta tata ruang dan peta bumi ATR. SHM diterbitkan terlebih dahulu. Jika melalui screeaning Peta sudah lolos, maka lurah akan lakukan survei secara langsung dan memberikan papan tanah.



Grafik 1 Laporan dengan Substansi Pertanahan di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

Dari data pada grafik 1 tersebut, pengaduan masyarakat dengan substansi pertanahan selalu dilaporkan setiap tahunnya di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Apalagi dilihat pada grafik 1 di atas, kecenderungannya jumlah pengaduan dengan substansi pertanahan mengalami kenaikan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Sedangkan data laporan terkait pengaduan Penerbitan Pelayanan Administrasi Pertanahan pada Desa/Kelurahan di Jawa Timur Berlakunya Undang-Undang 5 Tahun 1960 di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 s.d. 2024 berdasarkan data SIMPeL sebagai berikut :

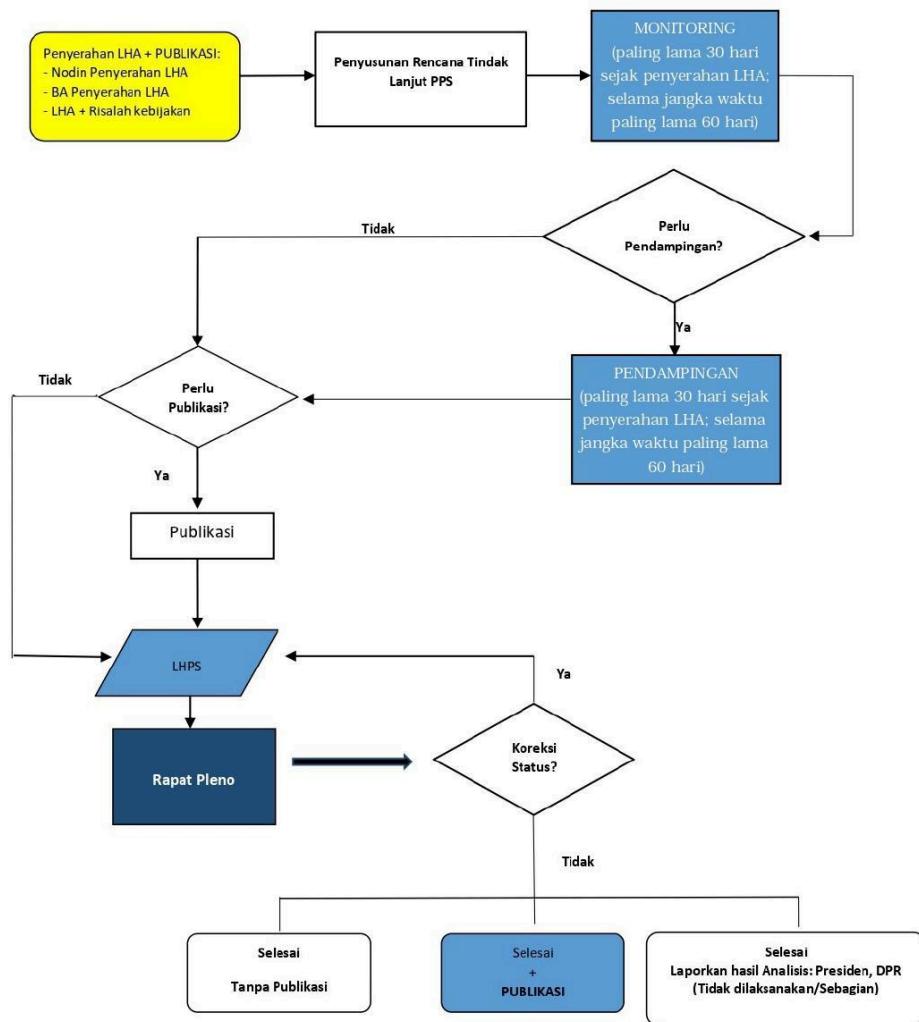


Grafik 2 Laporan Pertanahan desa/kelurahan di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

Grafik 2 ini menunjukkan jumlah laporan terkait pelayanan pertanahan yang diterima dari instansi pemerintahan tingkat desa dan kelurahan pada rentang waktu tahun 2020 hingga 2024. Terlihat bahwa jumlah laporan dari desa mengalami peningkatan yang cukup signifikan, khususnya pada tahun 2023 dan 2024, yang masing-masing mencapai 13 dan 17 laporan. Sementara itu, jumlah laporan dari kelurahan hanya muncul pada tahun 2020 dan 2021, masing-masing sebanyak 6 dan 5 laporan. Setelah tahun 2021, tidak ada lagi laporan dari kelurahan yang tercatat, yang bisa mengindikasikan dua kemungkinan adalah perbaikan dalam pelayanan atau berkurangnya pelaporan dari masyarakat pada tingkat kelurahan. Hal ini

mencerminkan bahwa sebagian besar permasalahan pertanahan masih terjadi di tingkat desa, sehingga menjadi perhatian utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

Temuan ini menjadi dasar penting dalam pengembangan sistem Monev program pencegahan maladaministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Sistem monev yang dikembangkan perlu menitikberatkan pada wilayah pedesaan, terutama dalam aspek pelayanan administrasi pertanahan seperti penerbitan surat keterangan riwayat tanah , Letter C, serta proses PTS. Selain sebagai alat pemantau, sistem monev juga dirancang untuk menganalisis akar masalah, mengidentifikasi titik rawan maladaministrasi, dan mengukur efektivitas tindak lanjut rekomendasi Ombudsman. Ke depannya, data seperti ini akan menjadi input penting dalam dashboard penagwasan berbasis digital yang mendukung transparansi, keterbukaan iformasi publik, serta akrelerasi reformasi birokrasi di tingkat pemerintah desa dan kelurahan.



Gambar 2 Alur Perlakuan Pelaksanaan Saran

yang dilaksanakan oleh Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladiministrasi

Tahapan kegiatan PPS merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan atau instansi penerima saran. Setelah masuk ke dalam tahap PPS, maka melalui rangkaian kegiatan

monitoring dan pendampingan, Keasistennan PPS secara proaktif berkoordinasi dengan pihak eksternal/instansi penerima saran untuk senantiasa memonitor perkembangan saran yang diberikan. Apabila dalam melakukan monitoring, Keasistennan PPS berdasarkan analisis hasil monitoring perlu melakukan kegiatan pendampingan, maka Keasistennan PPS berkoordinasi dengan pemangku kepentingan atau instansi penerima saran membuat kesepakatan bersama untuk melakukan pendampingan secara intensif. Dalam hal melakukan kegiatan pendampingan batasan pendampingan harus disepakati secara bersama.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi berbasis digital dalam upaya pencegahan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan pendekatan partisipatif dan pengumpulan data lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penggunaan sistem berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas deteksi dini terhadap potensi maladministrasi serta mempercepat proses penyelesaian laporan. Sistem yang dikembangkan juga dirancang untuk lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengawasan pelayanan publik. Implementasi sistem ini diharapkan dapat memperkuat pengawasan internal, membangun kepercayaan masyarakat, dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel di Provinsi Jawa Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asshiddiqie, J. (2006). Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi. Jakarta: Konstitusi Press'
- Budi Santoso. (2024). Exploration of Accountability Practices: A Study of the Secretariat of the House of Representatives. Jakarta: Universitas Nasional
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Amalia, N. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa. Universitas Muhammadiyah Jakarta*. Vol 06, No 01.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.