

# PENGAWASAN OMBUDSMAN TERKAIT MALADMINISTRASI PADA SISTEM PELAYANAN PUBLIK

Ni Nyoman Wisua Wirantini, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:  
[wisuawirantini13@gmail.com](mailto:wisuawirantini13@gmail.com)

I Ketut Sudiarta, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:  
[sudiartafl@unud.ac.id](mailto:sudiartafl@unud.ac.id)

DOI : KW.2021.v10.i09.p05

## ABSTRAK

*Penelitian bertujuan untuk mengetahui konsep dan fungsi pengawasan ombudsman terkait maladministrasi pada sistem pelayanan publik. Penelitian ini mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku baik di Indonesia. Penelitian ini dapat pula dikatakan sebagai penelitian kepustakaan. Dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan adalah pengumpulan dari sebuah studi kepustakaan. Proses pengumpulan bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah telaah pustaka dengan cara melakukan penelusuran terhadap norma-norma yang mengatur tentang pengawasan Ombudsman. Dalam konsep pengawasan Ombudsman terkait permasalahan maladministrasi pada sistem pelayanan publik, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip yang bersifat independen, tidak memihak kepada pihak manapun, tidak melakukan pungutan biaya, tidak melakukan diskriminasi pada pihak-pihak tertentu serta mempermudah dan mendengarkan segala bentuk pendapat atau keluhan dari pihak pelapor. Setelah mendapatkan pengaduan atau keluhan dari masyarakat, Ombudsman juga melakukan klarifikasi kepada pejabat publik yang telah dilaporkan. Hal ini bertujuan agar Ombudsman dapat melakukan analisis secara menyeluruh, mendalam, dan objektif. Melalui pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam melakukan penyebaran informasi terkait dengan pemberian pemahaman kepada masyarakat diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat atas hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari penyelenggara pelayanan publik.*

**Kata Kunci:** Fungsi Pengawasan, Ombudsman, Maladministrasi

## ABSTRACT

*To find out the concept and the function of ombudsman supervision related to maladministration in the public service system as well as the function and role of the ombudsman in preventing maladministration in the public service system. This research refers to the prevailing laws and regulations in Indonesia. This research can also be said as library research. In this study, the legal materials used were collection from a literature study. The process of collecting legal materials used in this study is a literature review by means of tracing the norms that govern Ombudsman supervision. In the concept of Ombudsman supervision related to maladministration problems in the public service system, the Ombudsman must be guided by principles that are independent, impartial to any party, do not charge fees, do not discriminate against certain parties and facilitate and listen to all forms of opinions or complaints from the reporting party. After getting complaints or complaints from the public, the Ombudsman also clarifies what has been reported to public officials. It is intended that the Ombudsman can conduct a thorough, in-depth, and objective analysis. Through community empowerment carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) in disseminating information related to providing understanding to the community, it is hoped that it will be able to raise public awareness of their right to get the best service from public service providers.*

**Keywords:** Supervision Function, Ombudsman, Maladministration

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Sistem pelayanan publik merupakan sistem pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan atau konsumen. Dalam sistem ini pemerintah menjadi salah satu fungsi yang sangat berperan sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan. Namun dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah sering menimbulkan banyak masalah yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah sering dipandang negatif dalam kalangan masyarakat. Akibatnya banyak keluhan tentang buruknya kinerja pelayanan pada publik banyak disampaikan oleh masyarakat.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah kemudian memberikan kewenangan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai pihak yang berwenang mengawasi tentang segala pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya adalah lembaga-lembaga peradilan, Kepolisian, Kejaksaan, BPN, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD, lembaga lembaga pendidikan, serta instansi departemen maupun non departemen. Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang diberikan kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan mandiri serta berdiri sendiri tanpa memiliki suatu hubungan dengan lembaga lain atau instansi lainnya. Dalam menjalankan perannya Ombudsman diberikan wewenang untuk menjalankan tugasnya dengan bebas tanpa ada keikutsertaan dari kekuasaan lainnya.

Adanya Ombudsman diharapkan dapat mewujudkan dan mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang begitu kondusif dan dapat memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme. Selain itu tujuan adanya Ombudsman juga untuk memberikan peningkatan perlindungan kepada hak-hak masyarakat agar mendapatkan pelayanan publik dengan penuh keadilan dan memenuhi kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan sistem pelayanan publik. Hal ini untuk mendukung terciptanya sistem pemerintahan yang dapat memenuhi kebutuhan atas jasa publik dan pelayanan administratif yang dibutuhkan oleh setiap warga negara. Kemajuan dalam bidang informasi, ilmu pengetahuan, komunikasi, transportasi, dan perdagangan menjadi tantangan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik seringkali masih dianggap buruk oleh beberapa lapisan masyarakat. Sistem pelayanan publik sering dianggap merugikan kepentingan masyarakat baik kerugian materiil maupun kerugian immateriil. Ketidakpuasan masyarakat dalam sistem pelayanan publik inilah untuk selanjutnya dapat diadukab kepada Ombudsman Republik Indosia (ORI). Kemudian Ombudsman

---

<sup>1</sup> Wicaksono, Kristian Widya, *Telaah Kritis Administrasi & Manajemen Sektor Publik di Indonesia*, (Yogyakarta, Penerbit Gava Media, 2014), 31.

akan melakukan pengawasan dan mengontrol atas sistem penyelenggaraan pelayanan publik dan dilakukan negara serta lembaga-lembaga lain yang menjadi wewenang Ombudsman.

Tugas yang harus dilakukan oleh Ombudsman salah satunya ialah melakukan pemeriksaan apabila terdapat laporan mengenai dugaan terjadinya maladministrasi pada sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “yang dikatakan maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum dengan melampaui wewenang, kelalaian untuk melakukan kewajiban, menggunakan wewenang untuk tujuan lain yang tidak berhubungan dengan wewenang aslinya, dan segala bentuk perbuatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian pada masyarakat baik kerugian materiil maupun immateriil.”<sup>2</sup>

Penyelenggaraan sistem pelayanan publik kepada masyarakat dilakukan sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik, dapat memajukan kesejahteraan serta memberikan keadilan dan kepastian hukum untuk seluruh warga negara Indonesia. Meskipun dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah terkadang masih menimbulkan masalah namun adanya Ombudsman diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan masyarakat selama ini.

Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang diantaranya bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang pertahanan dan keamanan, bidang kependudukan, dan bidang-bidang lain yang berhubungan dengan sistem ini. Memiliki kualitas baik dalam sistem pelayanan publik akan menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Semakin berkualitas sistem pelayanan publik yang diberikan akan membuat lembaga tersebut dapat berkembang dan diterima dalam masyarakat. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas sistem pelayanan publik yang diberikan tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka lembaga tersebut tidak akan dapat bertahan dalam kehidupan masyarakat.<sup>3</sup>

Sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang masih rendah kualitasnya akan mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan dalam masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan lembaga pengawas yang secara efektif dapat mengontrol bagaimana sistem yang dapat meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan unsur penting yang dapat dilakukan sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik serta sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu eksistensi yang dimiliki Ombudsman dalam wewenangnya sebagai lembaga pengawas dalam sistem pelayanan publik diharapkan mampu membentuk efektifitas kinerja lembaga lembaga pelayanan publik dan memberantas praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Teori dan praktek pengawasan oleh Ombudsman merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam sistem yang menyelenggarakan pelayanan publik. Ombudsman memiliki wewenang untuk menerima laporan dan melakukan pemeriksaan untuk menindak lanjuti laporan yang telah diterimanya, kemudian melakukan investigasi atas dugaan terjadinya

---

<sup>2</sup> Gunawan, Yopi, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila*, (Bandung, Refika Aditama, 2015), 49.

<sup>3</sup> Asmara, Galang, “Kedudukan Fungsi Ombudsman Dalam Sitem Ketatanganan Republik Indonesia”, *Jurnal Amana Gappa* 19, No. 2, (2011): 1-12.

maladministrasi dalam sistem ini dan juga dalam lembaga yang masih dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Dengan demikian Ombudsman dapat membangun kepercayaan masyarakat atas sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Karena dengan adanya Ombudsman ini dapat menjadi sarana masyarakat untuk melakukan laporan, komplain, protes, keluhan, atas segala bentuk pelayanan publik yang dianggap buruk dan menimbulkan ketidaknyamanan dalam masyarakat. Namun sarana yang diberikan Ombudsman kepada masyarakat untuk melakukan laporan, komplain, protes, keluhan, atas segala bentuk pelayanan publik yang dianggap buruk dan menimbulkan ketidaknyamanan dalam masyarakat ini masih belum banyak masyarakat yang tau dan mengerti.<sup>4</sup> Meskipun adanya Ombudsman ini diupayakan sebagai bagian dari pelayanan publik yang dapat menciptakan pemerintahan yang mensejahterakan masyarakat namun banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai Ombudsman. Ide dengan dibentuknya lembaga Ombudsman ini tidak terlepas dari perbincangan publik yang bertanya-tanya mengenai sejauh manakah keefektifitasan kinerja dari lembaga-lembaga pelayanan publik seperti lembaga-lembaga pengawasan sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul "**Pengawasan Ombudsman Terkait Maladministrasi Pada Sistem Pelayanan Publik**". Artikel ini ditulis dengan menuangkan ide-ide ke dalam sebuah bentuk tulisan yang orisinal. Dalam melakukan penulisan ini tentu ada proses, dan selama proses tersebut berlangsung tentunya dilakukan pengamatan-pengamatan yang dapat disimpulkan oleh penulis bahwa belum ditemukan artikel dengan judul yang sama. Tidak dapat dipungkiri apabila terdapat beberapa artikel yang memiliki konsep serupa namun dengan pokok pembahasan yang berbeda dengan artikel ini, seperti artikel yang telah dipublikasikan oleh Widodo Pramono dengan judul "Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia".<sup>5</sup> Dalam artikel tersebut membahas mengenai pengawasan Ombudsman terhadap sistem pelayanan publik sedangkan dalam artikel ini lebih berfokus pada pengawasan Ombudsman terkait perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep pengawasan ombudsman terkait maladministrasi pada sistem pelayanan publik?
2. Bagaimana fungsi pengawasan ombudsman terkait maladministrasi pada sistem pelayanan publik?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui konsep pengawasan ombudsman terkait maladministrasi pada sistem pelayanan publik.

---

<sup>4</sup> Pramono, W. "Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 53, No. 9. (2018): 1-16.

<sup>5</sup> *Ibid.*

2. Untuk mengetahui fungsi pengawasan ombudsman terkait maladministrasi pada sistem pelayanan publik.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian mengenai Pengawasan Ombudsman Terkait Maladministrasi Pada Sistem Pelayanan Publik menggunakan penelitian hukum normatif, yang mana penelitian normatif ini mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.<sup>6</sup> Penelitian ini dapat pula dikatakan sebagai penelitian kepustakaan. Dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan adalah pengumpulan dari sebuah studi kepustakaan. Proses pengumpulan bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah telaah pustaka dengan cara melakukan penelusuran terhadap norma-norma yang mengatur tentang pengawasan Ombudsman. Kemudian dilakukan analisis secara mendalam agar dapat menjawab beberapa rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini. Proses analisis dalam penelitian ini menggunakan sebuah deskriptif analisis dengan mengemukakan kasus dalam sebuah putusan yang menjadi objek dalam penelitian ini agar jelas keadaan dan kondisinya. Analisis ini juga merupakan salah satu upaya untuk memecahkan masalah yang ditemukan, dan menetapkan hubungan antar permasalahan yang telah ditemukan agar mengetahui cara penyelesaiannya. Untuk menjawab fokus permasalahan yang terdapat dalam judul, peneliti melakukan pengumpulan bahan hukum melalui studi dokumen (studi kepustakaan) dengan mengidentifikasi terhadap sejumlah peraturan perundang-undangan, konvensi-konvensi internasional, dokumen hukum, catatan hukum, hasil-hasil karya ilmiah dan bahan bacaan/literatur yang berasal dari ilmu pengetahuan hukum yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Konsep Pengawasan Ombudsman Terkait Maladministrasi Pada Sistem Pelayanan Publik**

Tujuan adanya sistem pengawasan pada dasarnya adalah untuk menghindari terjadinya penyimpangan atas tujuan yang ingin dicapai. Dengan sistem pengawasan tujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebagai tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sistem pengawasan dapat diciptakan dari aktivitas yang berkaitan dengan evaluasi pelaksanaan kerja. Sistem pengawasan juga dapat mendeteksi sudah sejauh mana kebijakan yang telah diberikan oleh pimpinan dijalankan dalam sistem pelaksanaan kerja tersebut.

Kewenangan pengawasan yang dimiliki Ombudsman dalam hukum administrasi negara dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa "fungsi dari pengawasan terhadap sistem pelayanan publik dapat ditinjau dari sistem pengawasan yang bersifat eksternal." Pelaksanaan kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pada sistem penyelenggaraan pelayanan publik harus diletakkan sebagai landasan negara hukum yang demokratis sebagai upaya untuk mendorong terwujudnya pemerintahan yang efektif dan efisien serta diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

---

<sup>6</sup> Amirudin dan Asikin, H. Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 31

Dalam konsep pengawasan Ombudsman terkait permasalahan maladministrasi pada sistem pelayanan publik, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip yang bersifat independen, tidak memihak kepada pihak manapun, tidak melakukan pungutan biaya, tidak melakukan diskrimasi pada pihak-pihak tertentu serta mempermudah dan mendengarkan segala bentuk pendapat atau keluhan dari pihak pelapor. Dalam melakukan pemeriksaan laporan Ombudsman tidak boleh hanya bersifat memaksa namun harus mengutamakan pendekatan persuasif kepada pihak penyelenggara pelayanan publik atau pihak terlapor atas dugaan maladministrasi tersebut.

Dalam suatu kajian dalam sistem Hukum Administrasi Negara, pertanggungjawaban hukum dalam penggunaan wewenang harus sesuai dengan wewenang yang memang telah dimiliki oleh lembaga tersebut. Sistem pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman juga dapat berdasarkan pada sistem pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan, keluhan, atau laporan-laporan tentang penyimpangan pada sistem penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kunci penting dalam sistem pengawasan Ombudsman. Sistem pengawasan Ombudsman apabila terdapat keluhan atau pengaduan dari masyarakat dimulai dari penerimaan laporan masyarakat, proses penelitian laporan, proses penyusunan resume dan klarifikasi dan kemudian dikeluarkannya rekomendasi Ombudsman.

Konsep pengawasan maladministrasi pada sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan pengawasan dengan bentuk eksternal yang bersifat represif. Dikatakan bersifat represif karena pengawasan tersebut dilakukan oleh Ombudsman berdasarkan pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang melaporkan adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman dilakukan sebagai upaya penegakan hukum dari adanya perbuatan maladministrasi tersebut. Dengan sistem pengawasan tujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebagai tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sistem pengawasan dapat diciptakan dari aktivitas yang berkaitan dengan evaluasi pelaksanaan kerja. Sistem pengawasan juga dapat mendeteksi sudah sejauh mana kebijakan yang telah diberikan oleh pimpinan dijalankan dalam sistem pelaksanaan kerja tersebut.

Kewenangan pengawasan yang dimiliki Ombudsman dalam hukum administrasi negara dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa "fungsi pengawasan terhadap sistem pelayanan publik dapat ditinjau dari sistem pengawasan yang bersifat eksternal." Pelaksanaan kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pada sistem penyelenggaraan pelayanan publik harus diletakkan sebagai landasan negara hukum yang demokratis sebagai upaya untuk mendorong terwujudnya pemerintahan yang efektif dan efisien serta diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.<sup>7</sup>

Dalam konsep pengawasan Ombudsman terkait permasalahan maladministrasi pada sistem pelayanan publik, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip yang bersifat independen, tidak memihak kepada pihak manapun, tidak melakukan pungutan biaya, tidak melakukan diskrimasi pada pihak-pihak tertentu serta

---

<sup>7</sup> Juli, T. "Peran Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Melakukan Advokasi Pelaksanaan Kebijakan Pendanaan Pendidikan", *Jurnal Kebijakan Pendidikan* 7, No. 1 (2018): 3-13.

mempermudah dan mendengarkan segala bentuk pendapat atau keluhan dari pihak pelapor. Dalam melakukan pemeriksaan laporan, Ombudsman tidak boleh hanya bersifat memaksa namun harus mengutamakan pendekatan persuasif kepada pihak penyelenggara pelayanan publik atau pihak terlapor atas dugaan maladministrasi tersebut.

Dalam suatu kajian dalam sistem Hukum Administrasi Negara, pertanggungjawaban hukum dalam penggunaan wewenang harus sesuai dengan wewenang yang memang telah dimiliki oleh lembaga tersebut. Ombudsman sebagai lembaga yang memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan eksternal dengan sifatnya yang mandiri dan independen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa "Ombudsman adalah sebuah lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi setiap sistem penyelenggaraan pelayanan publik seperti lembaga-lembaga peradilan, Kepolisian, Kejaksaan, BPN, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD, lembaga lembaga pendidikan, serta instansi departemen maupun non departemen." Pengawasan tersebut meliputi pengawasan tentang sumber dana dari APBD/APBN, pengawasan tentang maladministrasi, atau pengawasan tentang penyimpangan-penyimpangan lain yang menimbulkan kerugian masyarakat baik kerugian materiil/immateriil.<sup>8</sup>

Sistem pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman juga dapat berdasarkan pada sistem pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan, keluhan, atau laporan-laporan tentang penyimpangan pada sistem penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kunci penting dalam sistem pengawasan Ombudsman. Sistem pengawasan Ombudsman apabila terdapat keluhan atau pengaduan dari masyarakat dimulai dari penerimaan laporan masyarakat, proses penelitian laporan, proses penyusunan resume dan klarifikasi dan kemudian dikeluarkannya rekomendasi Ombudsman.

Konsep pengawasan maladministrasi pada sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan pengawasan dengan bentuk eksternal yang bersifat represif. Dikatakan bersifat represif karena pengawasan tersebut dilakukan oleh Ombudsman berdasarkan pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang melaporkan adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman dilakukan sebagai upaya penegakan hukum dari adanya perbuatan maladministrasi tersebut.<sup>9</sup>

Dalam hal kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman, hubungan yang dimiliki antara Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik sangat berperan sebagai sentral penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa "dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman, pelayanan publik juga akan terlibat dalam sistem skema kegiatan pengawasan."

---

<sup>8</sup> Nur, O. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Makassar Pada Ombudsman". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7, No. 1 (2018): 64-71

<sup>9</sup> Yuli Tirtariandi El Anshori dan Jasrial, "Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi Pembangunan* 4, No. 2 (2016): 87-156.

### 3.2 Fungsi Pengawasan Ombudsman Terkait Maladministrasi Pada Sistem Pelayanan Publik

Dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik dalam realitanya sering kali masih melakukan perbuatan-perbuatan yang masuk dalam kategori maladministrasi. Pengertian perbuatan maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum dengan melampaui wewenang, kelalaian untuk melakukan kewajiban, menggunakan wewenang untuk tujuan lain yang tidak berhubungan dengan wewenang aslinya, dan segala bentuk perbuatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian pada masyarakat baik kerugian materiil maupun immateriil. Selain itu yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan maladministrasi diantaranya adalah tidak memberikan pelayanan publik, melakukan diskriminasi, penyimpangan prosedur, berbuat sewenang-wenang, lalai dan mengabaikan kewajiban, melakukan pungutan liar dan lain-lain. Sistem pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman diselenggarakan baik di pusat maupun di daerah.<sup>10</sup>

Peranan Ombudsman sangat penting sebagai lembaga pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini bertujuan agar pelayanan publik dalam amanah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat dicapai sesuai yang diinginkan. Apabila pelayanan publik yang diinginkan dapat tercapai maka kepercayaan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat, kepercayaan ini yang kemudian akan mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan tujuan nasional negara Republik Indonesia juga akan terwujud.

Sebagai badan yang memiliki wewenang untuk mengawasi sistem penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman dalam menjalankan tugasnya menerima pengaduan atau keluhan dari setiap masyarakat terhadap segala sesuatu yang termasuk dalam dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik. Ombudsman melaksanakan klarifikasi secara tertulis, investigasi langsung ke lapangan atau melakukan pemanggilan. Kemudian hasil dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman dapat berupa menolak laporan/pengaduan, menerima laporan/pengaduan, atau melakukan mediasi guna untuk memperoleh perdamaian atau kesepakatan para pihak. Dalam sistem pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman melalui sistem review melakukan rekomendasi atau saran. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyelesaian pihak terlapor. Selanjutnya, Ombudsman memonitoring baik secara langsung atau melalui media serta melakukan pelaporan secara berkala kepada Presiden dan DPR.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman juga sering mendapatkan beberapa hambatan diantaranya adalah sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas, serana dan prasarana yang kurang memadai, kesadaran masyarakat dalam melakukan partisipasi pengaduan yang kurang. Namun pihak Ombudsman juga melakukan upaya untuk menghadapi hambatan hambatannya diantaranya dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia Ombudsman serta meningkatkan kualitas pengawasan. Selain itu Ombudsman juga berkoordinasi dengan instansi pemerintahan yang terkait guna melakukan pemberdayaan dan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam pengawasan sistem pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar masyarakat juga

---

<sup>10</sup> Putri, Kelani, "Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru)", *JOM FISIP* 4, No. 1 (2017): 1-15.

ikut serta dalam pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian para lembaga atau instansi penyelenggara pelayanan publik lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik karena mendapatkan pengawasan langsung oleh masyarakat.<sup>11</sup>

Setelah mendapatkan pengaduan atau keluhan dari masyarakat, Ombudsman juga melakukan klarifikasi kepada pejabat publik yang telah dilaporkan. Hal ini bertujuan agar Ombudsman dapat melakukan analisis secara menyeluruh, mendalam, dan objektif. Selain itu, hal ini juga sebagai bentuk pembuktian bahwa Ombudsman bersifat tidak memihak kepada siapapun baik itu pelapor maupun terlapor. Dengan meminta klarifikasi kepada pejabat publik terlapor hal ini sebagai salah satu cara Ombudsman bersikap adil dengan mendengarkan penjelasan dari para pihak yang terlibat. Setelah proses klarifikasi, kemudian Ombudsman melakukan investigasi sebagai tahapan akhir dalam menindaklanjuti pengawasan pada dugaan maladministrasi. Investigasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi secara utuh, seimbang serta objektif yang kemudian akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun langkah apa yang selanjutnya akan dilakukan oleh Ombudsman.

Dalam melakukan investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman berbeda dengan investigasi yang dilakukan dalam proses pemeriksaan instansi lainnya. Perbedaannya adalah investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman tidak untuk kepentingan penuntutan seperti kejaksaan atau kepolisian. Pejabat publik terlapor hanya perlu menerangkan bahwa dugaan melakukan maladministrasi dalam sistem pelayanan publik benar atau tidak. Apabila pejabat tersebut membantah adanya dugaan maladministrasi maka harus disertai argumentasi yang jelas dan dokumen atau bukti-bukti yang mendukung bahwa dugaan tersebut tidak benar. Kemudian bantahan dari pihak terlapor tersebut dilakukan penilaian secara ilmiah, adil, dan objektif dengan mempertimbangkan fakta yang telah diperoleh dari para pihak.

Namun apabila pejabat publik terlapor telah terbukti melakukan maladministrasi, maka Ombudsman memberikan rekomendasi kepada pejabat publik yang terkait untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Pemberian sanksi baik berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana akan diserahkan sepenuhnya kepada instansi terkait dengan mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena dalam hal menentukan sanksi Ombudsman bukan mahkamah yang dapat memberi sanksi dan tidak memiliki wewenang apapun terhadap penyelenggara pelayanan publik yang telah terbukti melakukan maladministrasi.<sup>12</sup>

Teori dan praktek pengawasan oleh Ombudsman merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam sistem yang menyelenggarakan pelayanan publik. Ombudsman memiliki wewenang untuk menerima laporan dan melakukan pemeriksaan untuk menindaklanjuti laporan yang telah diterimanya, kemudian melakukan investigasi atas dugaan terjadinya maladministrasi dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik dalam lembaga

---

<sup>11</sup> As'adi, Edi, "Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat", *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 10, (2016): 68-79.

<sup>12</sup> Novia Sari, Ria, "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014", *Jurnal Fakultas Hukum III*, No. 2 (2016): 36-52.

yang masih dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Dengan demikian Ombudsman dapat membangun kepercayaan masyarakat atas sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Karena dengan adanya Ombudsman ini dapat menjadi sarana masyarakat untuk melakukan laporan, komplain, protes, keluhan, atas segala bentuk pelayanan publik yang dianggap buruk dan menimbulkan ketidaknyamanan dalam masyarakat.

Adanya Ombudsman diharapkan dapat menciptakan dan mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang kondusif dan dapat memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme. Selain itu tujuan adanya Ombudsman juga untuk memberikan perlindungan kepada hak-hak masyarakat agar mendapatkan pelayanan publik dengan penuh keadilan dan memenuhi kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “negara memiliki kewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan sistem pelayanan publik.” Hal ini untuk mendukung terciptanya sistem pemerintahan yang dapat memenuhi kebutuhan atas jasa publik dan pelayanan administratif yang dibutuhkan oleh setiap warga negara. Kemajuan dalam bidang informasi, ilmu pengetahuan, komunikasi, transportasi, dan perdagangan menjadi tantangan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>13</sup>

Ombudsman dalam melakukan upaya pencegahan terhadap perbuatan maladministrasi melakukan upaya diantaranya adalah<sup>14</sup> :

1) Melakukan sosialisasi dengan menyebarkan informasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman sebagai lembaga negara yang diberikan wewenang sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2) Melakukan kerja sama antar lembaga baik kerja sama dalam negeri maupun kerja sama dengan organisasi masyarakat. Hal ini bertujuan agar mempermudah menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat guna untuk meningkatkan sistem pengawasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

3) Workshop dengan mengadakan sebuah keguatan atau sebuah acara untuk membahas permasalahan tentang ruang lingkup mengenai maladministrasi dan pencegahannya.

4) Melakukan penilaian kepatuhan dengan berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Melalui pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dengan cara melakukan penyebaran informasi terkait dengan pemberian pemahaman kepada masyarakat, diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat atas hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari penyelenggara pelayanan publik. Hal ini pun kemudian akan membuat penyelenggara pelayanan publik lebih bertanggungjawab dan lebih patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait agar tidak melakukan penyimpangan-penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat.

---

<sup>13</sup> Pribadiono, Agus, “Pelayanan Publik Dan Lembaga Ombudsman Ri Dalam Upaya Percepatan Pencapaian Tujuan Negara Kesejahteraan”, *Lex Jurnalica* 11, No. 2 (2014); 171-181.

<sup>14</sup> Hakim, Adhar, “Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, *Jurnal IUS III*, No. 7 (2015) : 1-18.

Dalam memberantas dan mencegah terjadinya maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman perlu adanya bantuan koordinasi dengan pihak pemerintah pusat, pemerintah daerahseluruh instansi pemerintahan, dan seluruh pihak masyarakat. Hal ini tentu akan lebih efektif sebagai upaya dalam pecegahan terjadinya maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini juga sebagai upaya untuk dapat meningkatkan sistem pemerintahan yang baik dan efisien agar terciptanya suatu keadilan serta kepastian hukum dan terciptanya kesejahteraan bagi seluruh warga negara Indonesia.<sup>15</sup>

#### **4 Kesimpulan**

Dalam konsep pengawasan Ombudsman terkait permasalahan maladministrasi pada sistem pelayanan publik, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip yang bersifat independen, tidak memihak kepada pihak manapun, tidak melakukan pungutan biaya, tidak melakukan diskrimasi pada pihak-pihak tertentu serta mempermudah dan mendengarkan segala bentuk pendapat atau keluhan dari pihak pelapor. Dalam melakukan pemeriksaan laporan, Ombudsman tidak boleh hanya bersifat memaksa namun harus mengutamakan pendekatan persuasif kepada pihak penyelenggara pelayanan publik atau pihak terlapor atas dugaan maladministrasi tersebut. Sebagai badan yang memiliki wewenang untuk mengawasi sistem penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman dalam menjalankan tugasnya menerima pengaduan atau keluhan dari setiap masyarakat terhadap segala sesuatu yang termasuk dalam dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik. Ombudsman melaksanakan klarifikasi secara tertulis, investigasi langsung ke lapangan atau melakukan pemanggilan. Kemudian hasil dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman dapat berupa menolak laporan/pengaduan, menerima laporan/pengaduan, atau melakukan mediasi guna untuk memperoleh perdamaian atau kesepakatan para pihak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

Amirudin dan Asikin, H. Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

Wicaksono, Kristian Widya, *Telaah Kritis Administrasi & Manajemen Sektor Publik di Indonesia*, (Yogyakarta, Penerbit Gava Media, 2014).

Gunawan, Yopi, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila*, (Bandung, Refika Aditama, 2015).

##### **Jurnal :**

Asmara, Galang, "Kedudukan Fungsi Ombudsman Dalam Sitem Ketatanganan Republik Indonesia", *Jurnal Amana Gappa* 19, No. 2, (2011): 1-12.

---

<sup>15</sup> Firstia Izzati, Nabila, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia", *Jurnal SASI* 26, No. 2 (2020): 176-187.

- Pramono, W. "Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 53, No. 9. (2018): 1-16.
- Juli, T. "Peran Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Melakukan Advokasi Pelaksanaan Kebijakan Pendanaan Pendidikan", *Jurnal Kebijakan Pendidikan* 7, No. 1 (2018): 3-13.
- Nur, O. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Makassar Pada Ombudsman". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7, No. 1 (2018): 64-71.
- Yuli Tirtariandi El Anshori dan Jasrial, "Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi Pembangunan* 4, No. 2 (2016): 87-156.
- Putri, Kelani, "Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru)", *JOM FISIP* 4, No. 1 (2017): 1-15.
- As'adi, Edi, "Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat", *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 10, (2016): 68-79.
- Novia Sari, Ria, "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014", *Jurnal Fakultas Hukum III*, No. 2 (2016): 36-52.
- Pribadiono, Agus, "Pelayanan Publik Dan Lembaga Ombudsman RI Dalam Upaya Percepatan Pencapaian Tujuan Negara Kesejahteraan", *Lex Jurnalic* 11, No. 2 (2014); 171-181.
- Hakim, Adhar "Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", *Jurnal IUS III*, No. 7 (2015) : 1-18.
- Firstia Izzati, Nabila, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia", *Jurnal SASI* 26, No. 2 (2020): 176-187.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

"Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899)."

“Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).”