



## EKSISTENSI DAN OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI INDONESIA

**Satriyo Arun Samudro**

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email: [satriyoaron11@gmail.com](mailto:satriyoaron11@gmail.com)

### Abstrak

Ombudsman Republik Indonesia ialah lembaga independen dimana tak memiliki keterkaitan organik terhadap negara dan institusi pemerintah lainnya, serta bebas dari keterlibatan lembaga lain dalam pelaksanaan tugasnya. Ombudsman juga dapat memberi masukan untuk pemerintah supaya membenahi dan menyempurnakan organisasi dan prosedur pelayanan publik agar terhindar dari permasalahan administrasi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tugas apa saja yang dimiliki ombudsman untuk mencegah dan memberantas mismanajemen di Indonesia dan apa kewenangan ombudsman untuk mencegah dan memberantas mismanajemen di Indonesia. pelayanan publik untuk mencegah dan menghilangkan penyalahgunaan. Dan dalam menjalankan kewenangan untuk membenahi serta mencegah terjadinya maladministrasi di Indonesia, Ombudsman wajib mengajukan usul kepada Presiden, pimpinan daerah, ataupun kepala tata usaha negara lainnya untuk memperbaiki serta menyempurnakan tata tertib organisasi dan atau kepegawaian dan Dewan Perwakilan Rakyat agar memperbaiki

**Kata kunci: Ombudsman, wewenang, mencegah.**

### Abstract

*The Ombudsman of the Republic of Indonesia is an independent body that has not organic relationship with the State or any other government agency and does not involve other agencies in the performance of its duties. Additionally, the Government Ombudsman can provide suggestions for improving and improving the organization and procedures of public services to avoid administrative problems. The purpose of this investigation is to clarify the responsibilities of the Ombudsman to eliminate and prevent improper management in Indonesia and the authority of the Ombudsman to eliminate and prevent improper management in Indonesia. Public service to prevent and eliminate abuse. Also, in exercising its powers to rectify and prevent wrongdoing in Indonesia, the Ombudsman has asked the President, regional leaders, or other heads of national administration to improve and perfect organizational and/or personnel regulations. You are obliged to make a proposal for them.*

**Keywords: Ombudsman, authority, prevent.**

### A. PENDAHULUAN

Negara hukum ialah negara dimana memakai perangkat hukum dijadikan dasar perbuatan serta tindakan penguasa dan warga disuatu negaranya, kemudian dasar hukumnya didasarkan pada hukum yang tertulis atau yang tak tertulis. Negara hukum memposisikan hukum menjadi alas kekuasaan di negara dan penyelenggaraannya dalam pada bentuknya dan memakai hukum untuk memberi jaminan adil untuk warga di negaranya.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dyah Adriantini Sintha Dewi, "Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman," *Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 11, no. 2 (2014): 111-20.



Menurut Proklamasi Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 yang berisi mengenai Ombudsman Republik Indonesia, perubahan mensyaratkan perubahan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yakni kehidupan yang berlandaskan pada kepemimpinan dan pengelolaan yang sudah demokratis.<sup>2</sup> di negara bagian. Pemerintah menambah kesejahteraan dan menyelenggarakan kepastian hukum dan juga keadilan untuk semua penduduk negara, dimana sudah dicita-citakan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai badan hukum yang berdiri sendiri di bawah hukum publik, negara juga mempunyai hak dan kewajiban terhadap badan hukum lainnya, serta orang-orang pribadi dan orang-orang menurut hukum perdata dan badan hukum lainnya menurut hukum publik.<sup>3</sup>

Ombudsman Republik Indonesia yang dibentuk dengan UU No. Pasal 37 (selanjutnya disebut UU ORI) yang diterbitkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 Pasal 6 berwenang mengatur pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah pusat serta daerah serta penyelenggaraannya, termasuk pelayanan publik yang diberikan dari badan usaha daerah dan juga badan usaha yang dimiliki negara dan badan ekonomi swasta serta badan hukum yang dimiliki negara. atau orang-orang yang terlibat dalam penyampaian pelayanan publik tertentu.<sup>4</sup> Selain itu, pasal 7 dan 8 mengatur tugas dan wewenang kantor ombudsman, yang terutama menerima dan menyelidiki laporan dugaan pelanggaran dalam administrasi pelayanan publik dan menyelidiki sendiri pelanggaran tersebut. Penyediaan pelayanan publik, koordinasi dan kerjasama bersama instansi pemerintah ataupun lembaga milik pemerintah lainnya dan lembaga sosial dan individu, mnumbuhkan jaringan, mencegah manajemen yang buruk dalam manajemen layanan publik dan tugas-tugas lainnya yang diwajibkan oleh undang-undang.<sup>5</sup>

Ombudsman Republik Indonesia ialah lembaga pemerintah yang dikecualikan dari kekuasaan lain dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya. Undang-undang menetapkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia mengangkat suatu instansi pemerintah yang memiliki kewajiban menjadi pengawas pelaksanaan layanan umum yang dilaksanakan negara serta badan-badan tata usaha negara, termasuk perusahaan negara, badan hukum negara dan perusahaan daerah. Korporasi, badan perseorangan atau swasta yang memiliki misi melaksanakan layanan publik tertentu, yang dibiayai sebagian atau seluruhnya oleh APBN dan atau Belanja Daerah dan Anggaran Pendapatan.<sup>6</sup>

Hanya ada satu kepentingan di balik pembentukan ini, yaitu pengakuan tata pemerintahan yang baik atau pure and good governance. Yayasan tersebut bernama Mediator dan dibentuk di Indonesia di tanggal 20 Maret tahun 2000 bersama Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000.<sup>7</sup> Organisasi baru ini secara kolektif akan dikenal sebagai

<sup>2</sup> Dermina Dalimunthe and Al Ihtwal, "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyash Syariah," *Datuk Sulaiman Law Review (DaLRev)* 3, no. 1 (2022): 43–50, <https://doi.org/10.24256/dalrev.v3i1.2603>.

<sup>3</sup> Ni Nyoman et al., "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik," *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 3 (2021): 369–75, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum/article/download/4540/3111>.

<sup>4</sup> Fernandus Natanael Situmeang, Upik Hamidah, and Marlia Eka Putri AT, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.

<sup>5</sup> Felicya Astwilanda Putri and M. Fachri Adnan, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat," *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)* 2, no. 1 (2020): 33–41, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>.

<sup>6</sup> Wawan Sanjaya, "Jurnal de Jure," *Jurnal de Jure* 9, no. 2 (2017): 114–29, <https://m.tempo.co/read/news/2015/01/13/0786345>.

<sup>7</sup> Febry Renaldi et al., "KINERJA KEASISTENAN UTAMA III OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI DI BIDANG THE PERFORMANCE OF THE MAIN ASSISTANT III OF THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA IN HANDLING Undang-Undang Dasar Negara Republik," *Journal Administrasi Publik PENTAHELLX* 1, no. 1 (2023): 23–33.



Komisi Ombudsman Nasional, sebuah badan pengawas eksternal yang diatur secara independen oleh seorang direktur. Dukungan pemerintah, tanggung jawab umum baginya, dengan orang-orang yang dipilih dan diangkat oleh Presiden melalui pemilihan langsung, terdiri dari Presiden, Sekretaris dan juga 6 orang. masa itu, institusi Komisi Ombudsman Nasional diganti jadi Ombudsman Republik Indonesia kemudian menjadi ORI berdasarkan alas hukum UU No. 37 dan 25 mengenai Ombudsman Republik Indonesia tahun 2008. 2009 tentang Pelayanan Publik yang akhirnya disingkat UUPP.<sup>8</sup>

## B. RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan penjelasan tersebut maka rumusan masalah pada tulisan ini yaitu bagaimana eksistensi Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi di Indonesia? Dan bagaimana optimalisasi peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi di Indonesia?

## C. METODE PENELITIAN

Karya tulis ini memakai metode penelitian hukum empiris yang mengkaji kaidah-kaidah yang berlaku pada situasi faktual. Pendekatan yang dipakai dalam artikel ini ialah metode kualitatif berupa kajian pustaka, dengan bahan hukum primer berupa bahan sekunder berupa buku-buku serta peraturan perundang-undangan dan karya lain dengan pendekatan keilmuan normatif-empiris yaitu hukum normatif. didukung dan dilengkapi dengan data empiris.

## D. PEMBAHASAN

### 1. Eksistensi Ombudsman dalam Mencegah Maladministrasi di Indonesia

Instansi Ombudsman Republik Indonesia berpedoman pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta penafsiran jika pelaksanaan pemerintahan di daerah serta wewenang hukum dimana sudah ditambahi juga peraturan perundang-undangan nasional dan negara adalah bagian yang sangat penting dalam upaya mewujudkan bagus, masyarakat murni dan pemerintah yang bertanggung jawab atas bantuan pembangunan resmi. Berdasar pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, persamaan serta kepastian hukum harus dijamin bagi seluruh penduduk.<sup>9</sup>

Sebagaimana tercermin dalam amandemen konstitusi tahun 1945, ketatanegaraan Indonesia juga membentuk Lembaga-Lembaga yang menjadi Pendukung Negara (UUD), terfokus pada keuangan negara yang dikuasai diluar konstitusi, agar mendukung kelompok di negara yang telah memutuskan agar menggunakan kemampuan negara dalam pengakuan pelaksanaan tujuan negara.<sup>10</sup> Oleh karena itu, ada dua lembaga pemerintahan di negara Indonesia yaitu; di satu sisi mereka adalah organ dasar negara dan di sisi lain organ tambahan negara. Dasar negara yang terdiri dari DPR, DPD, BPK, MA, MK, MPR, Presiden/Wakil Presiden mencerminkan penyelenggaraan lembaga negara (badan dasar negara, kepala negara) secara instrumental, organ di negara atau yayasan negara atau pejabat tinggi. organisasi negara yang hubungan timbal baliknya

<sup>8</sup> Putri Ananda Sari, Abdul Kadir, and Beby Mashito Batu Bara, "Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan," *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 1, no. 1 (2019): 1–12, <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.141>.

<sup>9</sup> Yusnani Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2015): 192–207, <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>.

<sup>10</sup> Nyoman et al., "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik."



dibatasi oleh persyaratan "manajemen yang seimbang". Disisi lain, lima puluh organisasi bantuan negara didirikan di Indonesia. Pendirian organisasi negara memiliki bermacam alas hukum, antara lain berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagian lagi berlandaskan undang-undang seperti Keputusan Presiden, yang di dalamnya termasuk Lembaga Ombudsman Republik.<sup>11</sup> Indonesia, didirikan berbarengan keluarnya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, dan yayasan ini berstatus sebagai penyelenggara utama negara dan berkedudukan untuk mendorong kelancaran jalannya proses-proses kenegaraan.<sup>12</sup>

Ditegaskan pada Pasal 2 UU Ombudsman Republik Indonesia jika ombudsman ialah badan usaha mandiri yang tak memiliki hubungan alamiah dengan keuangan negara serta badan negara lain serta dibebaskan dari berbagai hambatan hukum dalam perwujudan wewenang dan tugas.<sup>13</sup> Maka dari posisi ini jelaslah bahwa situasi ORI ketatanegaraan Republik Indonesia bersesuaian bersama organisasi yang berbeda. Akibat perubahan tersebut, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (1945) menempatkan seluruh penyelenggaraan negara pada satu tempat serta terkendali dan seimbang (peraturan pemerintah).<sup>14</sup>

Oleh karena itu, untuk memahami dasar-dasar negara Indonesia harus melihat tugas dan kemampuannya, tidak seperti dulu, hanya diatur oleh lembaga-lembaga yang perkembangan dan kemampuannya telah diramalkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. 44/2000 bertujuan mengatur ketatanegaraan dan aparatur pemerintah serta membatasi ajakan untuk berdemonstrasi. Lembaga peningkatan kapasitas yang dimiliki oleh masyarakat miskin diatur didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal itu membuat ORI dapat disamakan dengan kekuasaan lain menurut pengaturan pembagian kapasitas dan tidak dapat dipengaruhi. Oleh karena itu, keberadaan ORI sangat diperlukan karena tanggung jawab dan kemampuannya untuk memenuhi jaminan dan dukungan dari pemerintah di daerah menjadi bagian dari tujuan nasional.<sup>15</sup>

Sehubungan dengan berakhirnya jabatan Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman yang sekarang bukan merupakan jabatan pemerintah sebagaimana tertuang didalam Keppres No. 44 Tahun 2000. Saat ini, badan publik tak bisa membuat Ombudsman ataupun lembaga apapun untuk melaksanakannya. tugas dan menyelesaikan bagian ORI pada tingkat dasar.<sup>16</sup> Tugas penyelenggaraan pameran negara dan organisasi negara, serta tugas protes publik, dilakukan oleh yayasan negara yang terpisah, yang mengelola tugas dan wewenangnya secara mandiri. Terakhir, lembaga negara Indonesia sekarang ini tak bisa diuji dengan model alokasi kapasitas Trias Politika.<sup>17</sup>

<sup>11</sup> Conie Pania Putri, "Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum," *Sol Justicia* 3, no. 2 (2020): 142–53.

<sup>12</sup> Pania Putri.

<sup>13</sup> Regina Yovita et al., "Validasi Administrasi : Justifikasi Ombudsman Terhadap Maladministrasi Di Makassar" 6, no. 4 (2022): 6833–43.

<sup>14</sup> Nurlita Purnama et al., "Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Melalui Media Sosial Sebagai Upaya Pencegahan Maladministrasi," *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ* 1, no. 1 (2022), <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat/article/view/15467/8107>.

<sup>15</sup> Yusnani Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2015), <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>.

<sup>16</sup> Sanjaya, "Jurnal de Jure."

<sup>17</sup> Putri and Adnan, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat."



Dalam rangka memenuhi tugas dan wewenang administratif, seperti Penanganan pengaduan daerah ke kabupaten, berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008, ORI berhak membuat delegasi di wilayah daerah. Ombudsman daerah ataupun istilah lainnya yang terdapat di masa kini ini harus dibahas secara bertahap untuk dijadikan perpanjangan tangan delegasi ORI untuk mengatur dan mengkoordinasikan manajemen terkait dengan standar, komponen, metode, layanan pendukung dan lainnya.<sup>18</sup>

Hampir setiap tahun pemerintah menyelenggarakan berbagai lomba yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dibagi oleh birokrasi. Namun, masih jarang terdapat birokrat dikenai sanksi atau dihukum karena pelayanan publik yang buruk dan tidak kompeten. Meskipun aturan yang berbeda harus berlaku untuk layanan publik, masyarakat akan yakin bahwa mereka menerima layanan yang efisien (bermutu) dan lebih efisien (hemat tenaga, biaya dan waktu).<sup>19</sup> Orang kritis berani angkat bicara ketika menerima pelayanan publik yang terlihat jelek. Masyarakat dapat memakai berbagai layanan pengaduan yang sudah ada, misalnya mengisi kotak pengaduan, formulir pengaduan elektronik (pengaduan online) melalui website lembaga atau mengirimkan pengaduan melalui media sosial dan media massa. Namun, lembaga yang berkompeten tidak bereaksi dengan cepat dan memadai terhadap semua pengaduan tersebut.<sup>20</sup>

Lembaga yang aslinya bisa dimanfaatkan oleh pemakai layanan publik salah satunya ialah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Ada yang kurang memahami peran dan tanggung jawab ORI, bahkan sangat jarang kasus yang ditangani oleh ORI dimana pihak terlapor benar-benar merespon dan menemukan solusinya. Perilaku yang tidak benar adalah perilaku atau kegiatan ilegal, kelebihan kekuasaan, penyalahgunaan kekuasaan untuk tujuan selain dari tujuan otoritas yang relevan, termasuk sebagai kelalaian ataupun pembiaran kelalaian pada pelaksanaan pelayanan publik negara dan otoritas pemerintah, yang menyebabkan nyata dan / pada. atau kerugian tidak berwujud bagi masyarakat dan lajang.<sup>21</sup>

## 2. Optimalisasi Peran Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia

Ukuran efektivitas keberadaan Ombudsman dalam menjalankan tugasnya harus melihat apakah pemerintah (bahkan akademisi) bisa belajar dari Ombudsman.<sup>22</sup> Ombudsman, dengan peran yang lebih proaktif melalui mekanisme penyelidikan yang sistemik, dukungan, saran perbaikan dan pelatihan, dapat mempengaruhi lembaga pemerintah untuk mereformasi birokrasi mereka dan sebagai sarana untuk "mempromosikan pembelajaran pemerintah". Selama ini, para peneliti memperdebatkan potensi Ombudsman untuk memainkan peran yang lebih dinamis dalam hubungannya dengan pemerintah. Peneliti berpendapat bahwa ombudsman ini memiliki beberapa keunggulan, seperti Kekuatan penyidikan yang kuat, kemampuan untuk membuat rekomendasi dan kemampuan untuk mempertimbangkan aspek-aspek proses administrasi yang tidak tercakup dalam peradilan. Padahal, keunggulan utama lembaga ombudsman

<sup>18</sup> Zuhra Savitri dan Effendi Hasan, "Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh" 4 (2019): 1-13.

<sup>19</sup> Rina Martini, "Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman," n.d., 1-13.

<sup>20</sup> Sanjaya, "Jurnal de Jure."

<sup>21</sup> Alveyn Sulthony Ananda and Reni Putri Anggraini, "Urgensi Perluasan Kewenangan Ombudsman Dalam Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Maladministrasi Perizinan Daerah," *Jurnal Anti Korupsi* 4, no. 1 (2022): 1-20, <https://doi.org/10.19184/jak.v4i1.31109>.

<sup>22</sup> Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, and Lusia Astrika, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik," *Journal of Politic and Government Studies* 5, no. 4 (2015): 1-14, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=366273&val=4924&title=Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik>.



di seluruh dunia adalah kemampuannya untuk memperbaiki sistem hukum dan politik yang berbeda.<sup>23</sup> Meskipun ada banyak kesamaan antara ombudsman di seluruh dunia, penting untuk mempertimbangkan konteks sejarah dan sosio-politik ketika mengevaluasi efektivitas ombudsman, karena ombudsman selalu beradaptasi dan merespons lingkungan di mana lembaga tersebut bergerak, dan adaptasi dan perkembangan terus-menerus inilah yang menentukan peran dan keberhasilan Mediator.<sup>24</sup>

Untuk mengukur keberhasilan kerja Ombudsman, terlebih dahulu harus melihat tujuan dan misi utama ORI dan bagaimana ORI telah beradaptasi dengan seluruh dinamika Indonesia sejak awal, yang dimaksud ORI dalam konteks politik dan sejarah. Melaksanakan demokrasi, mereformasi pemerintahan dan perangkatnya, serta memberantas KKN. Tugas ombudsman, menurut Pasal 6 UU ORI, adalah mengawasi penyelenggaraan negara dan pelayanan publik negara baik yang di pusat ataupun di daerah, termasuk perusahaan negara, perusahaan daerah, swasta, dan badan hukum negara. lembaga ataupun orang yang dipercaya untuk mengelola pelayanan pada publik tertentu.<sup>25</sup>

Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban tersebut di Pasal 6 dan Pasal 7, ombudsman memiliki wewenang:

- a. Memintai keterangan secara tertulis dan/atau lisan dari sang pelapor, Pelapor ataupun pihak bersangkutan lainnya tentang laporan yang dilaporkan kepada Ombudsman
- b. Penelaahan keputusan, korespondensi atau dokumen lainnya yang tersedia bagi pelapor atau terlapor untuk menentukan kebenaran laporan
- c. Menagih keterangan dan/atau salinan ataupun fotokopi dokumen yang dibutuhkan dari suatu pihak untuk meneliti laporan kewenangan pelapor
- d. Menetapkan pelapor, pelapor dan pihak lainnya yang terkait laporan
- e. Melengkapi laporan lewat arbitrase dan mediasi atas permintaan para pihak
- f. Menciptakan rekomendasi penyelesaian laporan, termasuk juga rekomendasi pembayaran ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang telah merasa dirugikan
- g. Menyebarkan hasil, kesimpulan ataupun rekomendasi untuk kepentingan umum.

Terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia pada tingkatan daerah membawa pelayanan oleh Ombudsman terhadap banyak masyarakat. Tugas utama Ombudsman ialah menangani pengaduan masyarakat atas tindakan ataupun keputusan penyelenggara negara dan penyelenggara negara untuk melindungi warga negara dari pelanggaran hak, kesalahan, kelalaian, kesalahan administrasi dan keputusan yang tak adil. Tugas ombudsman adalah membenahi dan menyempurnakan penyelenggaraan negara di pusat dan daerah, membuat penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih transparan, serta membuat pemerintah dan birokrasinya agar akuntabel kepada masyarakat luas.<sup>26</sup> Dan juga, ombudsman berwenang untuk benar-benar menyelidiki pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dan ketatanegaraan dan juga dapat melakukan penyelidikan dan mendaftarkan pengaduan tersebut atas prakarsanya sendiri.<sup>27</sup>

<sup>23</sup> Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," 2015.

<sup>24</sup> Andreas Reichenbach et al., "TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH MALADMINISTRASI," *Progress in Retinal and Eye Research* 561, no. 3 (2019): S2-3.

<sup>25</sup> Achmad Nur Fuad and Dewi Erowati, "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria Di Kabupaten Kudus Tahun 2017," *Jurnal Penelitian* 13, no. 1 (2019): 173, <https://doi.org/10.21043/jp.v13i1.5404>.

<sup>26</sup> Jayanti Armida Sari et al., "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat," *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area* 10, no. 2 (2022): 127-36, <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>.

<sup>27</sup> Nyoman et al., "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik."



Selama pemeriksaan laporan, Ombudsman harus menghormati prinsip independensi, nondiskriminasi, imparialitas dan kebebasan remunerasi, mempertimbangkan dan mendengarkan pendapat para pihak dan memfasilitasi pekerjaan jurnalis. Dalam pemeriksaan laporan, Ombudsman tak hanya mengutamakan upaya paksa, misalnya akibat dugaan buruknya pengelolaan pelayanan publik. Memakai pendekatan ini artinya tak seluruh laporan harus terselesaikan melewati cara rekomendasi.<sup>28</sup> Hal inilah yang menjadi pembeda Ombudsman daripada lembaga yang menjadi penegak hukum ataupun pengadilan pada menyusun laporan. Setelah memeriksa laporan yang diterima, ombudsman bisa memanggil pihak yang diberitahu dan juga saksi untuk dapat dimintai keterangan. Jika pihak yang diberitahu serta saksi yang dipanggil tak memenuhi panggilan ke tiga kali secara berturut-turut bersamaan alasan pembenar yang dianggap sah, dan Ombudsman bisa memintai tolong kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk membawa pihak terkait melakukan kekerasan.<sup>29</sup>

Undang-undang juga mengatur jika ombudsman menyusun laporan rutin dan juga laporan tiap tahunan, ataupun meneruskan laporan yang khusus kepada presiden dan DPR yang mungkin menjadi relevan bagi DPR atau Presiden untuk menetapkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang akan lebih membaik.<sup>30</sup> Agar mempercepat pelaksanaan wewenang dan tugas Ombudsman di daerah, Ombudsman bila memerlukan bisa mengangkat wakil provinsi ataupun kabupaten atau kota yang memiliki hubungan strata bersama Ombudsman dan diketuai sosok seorang wakil.<sup>31</sup>

Sanksi administratif dan pidana dikenakan untuk melaksanakan undang-undang ini. Sanksi administratif akan dikenakan kepada entitas pelapor dan pengurus terlapor yang tak memenuhi rekomendasi Ombudsman, sedangkan sanksi pidana akan dikenakan kepada siapa saja yang menghalangi penyidikan Ombudsman.<sup>32</sup> Norma hukum adalah aturan hidup wajib dan disetujui secara ketat. Aturan yang dihasilkan dari norma hukum diciptakan oleh otoritas negara. Konten mereka mengikat untuk semua orang dan penegakannya bisa dipertahankan agar penuh semangat oleh negara. Keunikan standar hukum tersebut adalah sifatnya yang memaksa berupa sanksi berupa ancaman hukuman. Alat pemerintah yang bertujuan untuk menegakkan dan menegakkan hukum.<sup>33</sup>

Sanksi administratif adalah sanksi yang tidak dijatuhkan oleh hakim. Dewan Eksekutif diberi wewenang, jika perlu, untuk bertindak tanpa mediasi sebelumnya oleh seorang hakim. Subyek sanksi administratif merupakan perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, sehingga dengan cara fundamental berbeda dengan penjatuhan atau tanggung jawab perdata atau sanksi pidana terhadap individu (pelanggar). Hukum administrasi negara disebut juga hukum pemerintahan atau hukum

<sup>28</sup> Hendra Nurtjahjo, "Perbedaan Teoritis Antara Lembaga Penyelesaian Kasus Maladministrasi (Ombudsman) Dengan Lembaga Peradilan Administrasi (PTUN)," *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)* 2, no. 4 (2016): 32-51, <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/selisik/article/view/646/382%0Ahttp://103.75.102.195/index.php/selisik/article/view/646>.

<sup>29</sup> Andi Setiawan, "Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia" 2, no. 10 (2023): 2153-63, <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i10.624>.

<sup>30</sup> Doddie Arya Kusuma and Fanny Andikia, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang," *Journal of Social and Economics Research* 3, no. 1 (2021): 021-029, <https://doi.org/10.54783/jser.v3i1.21>.

<sup>31</sup> Sari, Kadir, and Batu Bara, "Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan."

<sup>32</sup> Winshery Tan, "Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Lembaga Pengawas Pelayanan Publik," *Jurnal Cendekia Hukum* 6, no. 1 (2020): 141-60, <https://doi.org/10.3376/jch.v6i1.284>.

<sup>33</sup> Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," 2015.



administrasi.<sup>34</sup> Hukum administrasi atau hukum negara (administrasi) adalah seperangkat aturan yang mempengaruhi tanggung jawab aparatur administrasi badan negara dan badan khusus yang ditugaskan ke pengadilan tata usaha negara.<sup>35</sup> Menurut pengertian ini, hukum administrasi terutama menyangkut perangkat administrasi yang tugas utamanya adalah pemerintah, tetapi di sisi lain semua tugas sebenarnya dikaitkan dengan perangkat administrasi itu, yaitu. tidak hanya tugas negara, tetapi juga legislasi dan pengadilan.<sup>36</sup>

Untuk mampu mendefinisikan politik selaras dengan kemauan rakyat yang sudah diwakilinya. DPRD harus mampu mengutamakan kepentingan dan keinginan masyarakat. Urusan dan keinginan orang berbeda karena orang sangat tinggi dan karena orang tersusun dari lapisan yang berbeda, masing-masing dengan kepentingannya sendiri.<sup>37</sup> Aspirasi ataupun kepentingan manusia bisa berupa materi, seperti pangan, sandang, kesehatan, dan lain-lain, atau spiritual, selayaknya pendidikan, kemerdekaan, keadilan, agama, dan lain-lain.<sup>38</sup> Terkadang keinginan ini bertentangan.<sup>39</sup> Kepentingan rakyat dapat terwujud dengan baik ketika legislator menyadari aspirasi rakyat yang diwakilinya dan mampu mengungkapkannya secara jelas dan terbuka serta menentukan cara untuk mencapainya.<sup>40</sup>

Kewajiban dan kewenangan ombudsman dalam memerangi dan memberantas kejahatan di Indonesia membutuhkan dukungan koordinasi sektoral bersama pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan juga seluruh lapisan semua masyarakat supaya bisa berfungsi secara efektif.<sup>41</sup> Pelaksanaan wewenang dan tugas Ombudsman adalah sebagian dari proses kepolisian yang ditujukan agar menolong warga negara memperoleh pelayanan publik yang baik dalam kerangka negara dan ketatanegaraan.<sup>42</sup> Hal ini merupakan organ dari pengawasan dan pengendalian untuk terselenggaranya pemerintahan yang bersih, efisien dan baik, menambah kesejahteraan dan mewujudkan kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh warga negara, dan juga menghapuskan dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan dari negara dan kekuasaan. administrasi negara.<sup>43</sup>

## E. PENUTUP

Peran Ombudsman adalah menerima laporan tentang dugaan penyimpangan administrasi dalam penyediaan layanan publik, menyelidiki isi laporan, mengawasi hal-hal dalam yurisdiksi Ombudsman dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diwajibkan oleh hukum. Kewajiban Ombudsman harus meminta tanggapan lisan dan/atau tertulis atas laporan yang dilaporkan kepada Ombudsman oleh moderator, pelapor ataupun orang lain yang relevan; dan kewajiban hukum lainnya. Ombudsman berwenang juga memberikan

<sup>34</sup> Reichenbach et al., "TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH MALADMINISTRASI."

<sup>35</sup> Sanjaya, "Jurnal de Jure."

<sup>36</sup> Farah Fadila and Lince Magriasti, "Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang Tahun 2020," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 6, no. 3 (2022): 10218–26, <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3376>.

<sup>37</sup> Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," 2015.

<sup>38</sup> H Setiawan and J Usman, "Penerapan Media Sosial Dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan," *Kajian Ilmiah Mahasiswa* ... 3, no. April (2022), <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7370%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7370/4773>.

<sup>39</sup> Yasmine Fauzia et al., "OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN Keywords :," 13, no. 1 (2021).

<sup>40</sup> Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," 2015.

<sup>41</sup> Nyoman et al., "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik."

<sup>42</sup> Putri and Adnan, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat."

<sup>43</sup> Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," 2015.





nasihat kepada Presiden, pimpinan daerah ataupun kepala negara lain untuk penyelesaian dan perbaikan prosedur administrasi dan/atau pelayanan publik serta memberikan saran ke Anggota DPR dan/atau Presiden, otoritas pemerintahan daerah. Dewan Sumber Daya Nasional dan/atau pimpinan daerah supaya mengubah peraturan perundang-undangan untuk mencegah terjadinya salah urus.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia bisa nampak dalam pelaksanaan kemampuan administrasi oleh Ombudsman yang efektif, dan ini wajib terlihat dalam pelaksanaan administrasi secara transparan yang baik menurut undang-undang serta juga batas kelayakan umum administrasi yang memadai. membantu lembaga pemerintah untuk mengenali badan manajemen kunci untuk menerapkan standar tata kelola yang baik, terutama dalam administrasi besar tanpa penghinaan, intrik dan nepotisme. bagaimana bekerja di pemerintahan terbuka. (layanan publik) di bawah Undang-Undang Administrasi Publik Tahun 2009.

### F. SARAN

1. Tugas dari Ombudsman untuk mencegah serta penyalahgunaan di Indonesia membutuhkan koordinasi dan dukungan kerjasama dengan instansi pemerintah atau badan negara lainnya serta lembaga sosial dan perorangan. Ombudsman harus menerima laporan yang datang dari masyarakat tentang kekurangan pada pelaksanaan pelayanan publik dan memeriksa kebenaran laporan tersebut di pengadilan. Kekuasaan Ombudsman untuk memperbaiki dan upaya mencegah terjadinya maladministrasi di Indonesia harus berteguh dengan prinsip independensi, nondiskriminasi, imparialitas dan nonreimbursement, serta harus mendengarkan dan mempertimbangkan pandangan para pihak dan memfasilitasi transfer pelapor.
2. Berbagai usulan kebijakan Ombudsman dapat dievaluasi kembali terutama berkaitan dengan apakah nasihat politik memiliki efek yang bertahan lama kepada otoritas eksekutif yang mengintervensi. Dalam hal informasi dan pengelolaan informasi, ombudsman dapat bekerja sedemikian rupa sehingga memungkinkan adanya perbandingan antara otoritas atau kementerian atau otoritas atau otoritas pemerintah negara bagian atau otoritas pengawas lainnya dengan tujuan saling memperkaya referensi dan perspektif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adhiningtyas, Citra, Puji Astuti, and Lusia Astrika. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik." *Journal of Politic and Government Studies* 5, no. 4 (2015): 1–14. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=366273&val=4924&title=Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=366273&val=4924&title=Peran%20Ombudsman%20Republik%20Indonesia%20Perwakilan%20Provinsi%20Jawa%20Tengah%20Dalam%20Penanganan%20Maladministrasi%20Pelayanan%20Publik).
- Ananda, Alveyn Sulthony, and Reni Putri Anggraini. "Urgensi Perluasan Kewenangan Ombudsman Dalam Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Maladministrasi Perizinan Daerah." *Jurnal Anti Korupsi* 4, no. 1 (2022): 1–20. <https://doi.org/10.19184/jak.v4i1.31109>.
- Dalimunthe, Dermina, and Al Ihwal. "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah." *Datuk Sulaiman Law Review (DaLRev)* 3, no. 1 (2022): 43–50. <https://doi.org/10.24256/dalrev.v3i1.2603>.



- Doddie Arya Kusuma, and Fonny Andikia. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang." *Journal of Social and Economics Research* 3, no. 1 (2021): 021–029. <https://doi.org/10.54783/jser.v3i1.21>.
- Fadila, Farah, and Lince Magriasti. "Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang Tahun 2020." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 6, no. 3 (2022): 10218–26. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3376>.
- Fauzia, Yasmine, Dienul Haq, Yogi Suprayogi, and M A S Halimah. "OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN Keywords :". 13, no. 1 (2021).
- Fuad, Achmad Nur, and Dewi Erowati. "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria Di Kabupaten Kudus Tahun 2017." *Jurnal Penelitian* 13, no. 1 (2019): 173. <https://doi.org/10.21043/jp.v13i1.5404>.
- Hasjimzoem, Yunsani. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2015): 192–207. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>.
- . "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2015). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>.
- Martini, Rina. "Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman," n.d., 1–13.
- Nurtjahjo, Hendra. "Perbedaan Teoritis Antara Lembaga Penyelesaian Kasus Maladministrasi (Ombudsman) Dengan Lembaga Peradilan Administrasi (PTUN)." *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)* 2, no. 4 (2016): 32–51. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/selisik/article/view/646/382%0Ahttp://103.75.102.195/index.php/selisik/article/view/646>.
- Nyoman, Ni, Wulan Prasintya, I Nyoman Putu, and Luh Putu. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik." *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 3 (2021): 369–75. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum/article/download/4540/3111>.
- Pania Putri, Conie. "Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum." *Sol Justicia* 3, no. 2 (2020): 142–53.
- Purnama, Nurlita, Annisa Miskiyah, Reza Rizkynata, and Usman Alfarisi. "Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Melalui Media Sosial Sebagai Upaya Pencegahan Maladministrasi." *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ* 1, no. 1 (2022). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat/article/view/15467/8107>.
- Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan. "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2, no. 1 (2020): 33–41. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>.
- Reichenbach, Andreas, Andreas Bringmann, Elsevier Enhanced Reader, Constantin J. Pournaras, Elisabeth Rungger-Brändle, Charles E. Riva, Sveinn H. Hardarson, et al. "TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH MALADMINISTRASI." *Progress in Retinal and Eye Research* 561, no. 3 (2019): S2–3.
- Renaldi, Febry, Reza Rizkynata, Departemen Administrasi Publik, and Universitas Muhammadiyah Jakarta. "KINERJA KEASISTENAN UTAMA III OMBUDSMAN



- REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI DI BIDANG THE PERFORMANCE OF THE MAIN ASSISTANT III OF THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA IN HANDLING Undang-Undang Dasar Negara Republik.” *Journal Administrasi Publik PENTAHHELIX* 1, no. 1 (2023): 23–33.
- Sanjaya, Wawan. “Jurnal de Jure.” *Jurnal de Jure* 9, no. 2 (2017): 114–29. <https://m.tempo.co/read/news/2015/01/13/0786345>.
- Sari, Jayanti Armida, Mary Ismowati, Nur Sukmawati, and Nur Ambia Arma. “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.” *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area* 10, no. 2 (2022): 127–36. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>.
- Sari, Putri Ananda, Abdul Kadir, and Beby Mashito Batu Bara. “Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 1, no. 1 (2019): 1–12. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.141>.
- Setiawan, Andi. “Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia” 2, no. 10 (2023): 2153–63. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i10.624>.
- Setiawan, H, and J Usman. “Penerapan Media Sosial Dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan.” *Kajian Ilmiah Mahasiswa* ... 3, no. April (2022). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7370%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7370/4773>.
- Sintha Dewi, Dyah Adriantini. “Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman.” *Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 11, no. 2 (2014): 111–20.
- Situmeang, Fernandus Natanael, Upik Hamidah, and Marlia Eka Putri AT. “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.
- Tan, Winsherly. “Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Lembaga Pengawas Pelayanan Publik.” *Jurnal Cendekia Hukum* 6, no. 1 (2020): 141–60. <https://doi.org/10.3376/jch.v6i1.284>.
- Yovita, Regina, Aiko Silvana, Winda Maharani, Sartono Mark, and Antonio Hapataran. “Validasi Administrasi : Justifikasi Ombudsman Terhadap Maladministrasi Di Makassar” 6, no. 4 (2022): 6833–43.
- Zuhra Savitri dan Effendi Hasan. “Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh” 4 (2019): 1–13.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia