

# **KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM MENYELESAIKAN MALADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK<sup>1</sup>**

**Oleh :**

**Rozak Hadi Mardiana<sup>2</sup>**

**Elko Lucky Mamesah<sup>3</sup>**

**Deasy Soeikromo<sup>4</sup>**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kewenangan lembaga ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi dan permasalahan pelayanan publik dan untuk mengetahui cara penyelesaian lembaga ombudsman dalam masalah administrasi dan pelayanan publik. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Kewenangan Lembaga Ombudsman dalam penyelesaian masalah Administrasi dan pelayanan publik, Ombudsman memiliki kewenangan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat maladministrasi. Kewenangan tersebut yaitu, menerima laporan, memeriksa laporan, menindaklanjuti laporan masyarakat, Melakukan pemeriksaan terhadap tindakan atau keputusan aparatur negara, serta memberikan rekomendaasi perbaikan kepada instansi tarkait. 2. Lembaga Ombudsman berperan penting dalam menyelesaikan maladministrasi pemerintahan dan pelayanan publik dengan cara menerima, memverifikasi dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Penyelesaian dilakukan melalui mediasi, klasifikasi, pemeriksaan, serta rekomendasi kepada instansi terkait agar melakukan perbaikan. Ombudsman juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan saran kebijakan dan melakukan pengawasan. Dengan pendekatan yang independen dan proaktif, Ombudsman menjadi jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan dan responsif

Kata Kunci : *maladministrasi, pemerintahan, ombudsman*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelesaian masalah hukum yang efektif dan transparan merupakan salah satu aspek

penting dalam menjaga keadilan dan keteraturan sosial dalam suatu wilayah .Salah satu tantangan utamanya adalah adanya keluhan masyarakat terkait dengan penyalahgunaan wewenang oleh aparat pemerintah dan kurangnya akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya. Tidak hanya oleh Pemerintah, tindakan Maladministrasi bisa jadi juga dilakukan oleh BUMN, BUMD, BHMN maupun badan swasta atau bahkan perseorangan.

Tindakan maladministrasi yang sering terjadi. Pertama, penundaan berlarut, yaitu dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau menulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian. Kedua, penyalahgunaan wewenang yaitu tindakan seorang pejabat publik yang menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasannya untuk bertindak) melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, serta menjadikan pelayanan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Ketiga, penyimpangan prosedur yaitu dalam proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, namun dalam proses pelayanan publik seringkali terjadi pejabat publik tidak mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan publik secara baik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang menangani maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman bertugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008). Selama instansi yang bersangkutan ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD, maka

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010715

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Humaniora

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

pelayanan instansi tersebut menjadi wewenang pengawasan Ombudsman.<sup>5</sup>

Instrumen rekomendasi yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia, Besar ekspektasi kita terhadap Ombudsman dengan pendekatan persuasif mampu menyelesaikan persoalan maladministrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya yang berada di daerah dengan tujuan mewujudkan efektivitas penyelenggaraan publik. Namun justru pada praktiknya rekomendasi yang diberikan ombudsman seringkali tidak dipatuhi dan tidak dilaksanakan oleh kepala daerah. Dalam berbagai kasus ketidakpatuhan kepala daerah terhadap rekomendasi yang dikeluarkan oleh ombudsman, Kepala daerah bisa diposisikan sebagai terlapor<sup>6</sup>

Adanya ketidakpastian hukum membuat masyarakat menjadi korban, baik dari segi materiil maupun non materiil. Kepastian hukum akan memberi rasa keadilan dan kepercayaan dari masyarakat sebagai warga negara kepada penyelenggara pemerintahan. Pemerintah yang baik dibutuhkan untuk melaksanakan pembangunan berdasarkan dasar negara yaitu Pancasila.

Telah menjadi rahasia umum, sebagai contoh bahwa pelanggaran administrasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun swasta dalam menjalankan tugasnya masih belum baik, tidak transparan, praktik kolusi dan nepotisme masih berlaku, seperti pada bidang hukum. Untuk mengatasi persoalan tersebut, dibentuklah lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman diberi mandat untuk menerima laporan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan terhadap laporan tersebut, serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/ pelanggan pada umumnya, untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan

masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Karena pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan/masyarakat secara baik

Kehadiran Ombudsman diharapkan dapat menjadi solusi dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman, seperti lemahnya daya ikat dari rekomendasi yang dikeluarkan, kurangnya kesadaran aparatur pemerintah terhadap pentingnya tindak lanjut atas laporan masyarakat, serta keterbatasan kewenangan dalam menindak pelanggaran administrasi secara langsung. Contoh kasus ombudsman dalam menyelesaikan masalah administrasi dan pelayanan publik. Laporan pungli diselesaikan ombudsman perwakilan Sulawesi Utara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara telah menerima laporan dugaan adanya permintaan uang tidak resmi di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kaidipang di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebesar Rp. 845.000,- kepada setiap peserta didik kelas XII dalam rangka pelaksanaan Praktek Kerja Industri (Prakerin). Atas laporan tersebut, Tim Pemeriksa telah mengundang Kepala SMK Negeri 1 Kaidipang untuk dimintai klarifikasi terkait permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat tersebut.

Dalam klarifikasi tersebut, Kepala SMK Negeri 1 Kaidipang membenarkan adanya permintaan uang sebagaimana di laporkan, sehingga Helda R. Tirajoh, SH selaku Kepala Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara menyarankan agar uang tersebut dikembalikan kepada orang tua peserta didik ketiadaan dasar hukum dalam melakukan pungutan uang tersebut.

Atas penanganan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, maka pada tanggal 19 Januari 2019, pihak Sekolah telah melakukan pengembalian uang Prakerin sebesar Rp. 845.000,- kepada setiap peserta didik kelas XII yang berjumlah 185 siswa, dengan total pengembalian sebesar RP. 156.325.000,-.

Pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara berharap agar tidak ada lagi tindakan-tindakan pungutan liar yang dilakukan oleh pihak sekolah ataupun komite sekolah agar

<sup>5</sup> Ian Dwi Heruyanto, *Mengenal maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia*. sumber: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi> (diakses tanggal 10 juni 2025 pukul 23:52)

<sup>6</sup> Adam Setiawan, 2020. Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia kepada kepala daerah. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Volume Nomor 2*

mutu layanan pendidikan yang diberikan semakin baik.<sup>7</sup>

Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25 tahun 2009 tentang bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau peayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dengan begitu adanya pelayanan publik dapat mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusan mereka dalam bidang barang dan jasa maupun kebutuhan administstrasi lain yang menjadi sebuah tuntutan dasar harus dimiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diberikan secara optimal.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Dalam penyelenggara pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan melainkan juga sebagai agen pengawas. Dalam kehidupan sehari-hari masih banyak ditemukan pelayanan yang masih belum optimal bagi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masih terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai contoh sikap petugas yang kurang baik, bertutur kata yang kurang sopan dengan nada suara yang tinggi, dan tidak melaksanakan tugas sesuai dengan kewajibannya. Sehingga hal tersebut dapat mempersulit masyarakat dalam menerima layanan publik. Hal ini yang pada akhirnya akan berdampak pada kemalasan masyarakat dalam menggunakan layanan publik, kecuali dalam keadaan hal mendesak.

Banyak hal lainnya yang sering juga ditemukan pada pelayanan publik, seperti pelayanan publik yang menyimpang dari aturan yang telah dibuat. Sebagai contoh, pada saat pandemi seperti sekarang ini, Bantuan Sosial Tunai (BST) dan Bantuan Non Tunai pemberian masyarakat kepada masyarakat terdampak Covid 19 seringkali tidak tepat sasaran. Dari bantuan tersebut masih ada orang-orang yang memiliki pendapatan tetap dan penghasilan tinggi yang menerima bantuan.

Pernyataan tersebut, apabila masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang buruk atau tidak sesuai dengan peraturan yang ada, maka masyarakat dapat melaporkan atau mengadukan hal tersebut kepada pihak yang berwenang. Hal

tersebut dikarenakan masyarakat mempunyai hak untuk mengawasi dan melaporkan hal-hal yang bertentangan dengan aturan yang berlaku terhadap pelayanan publik. Adapun lembaga yang berwenang dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat bernama Ombudsman.

Menerima pengaduan, tugas Ombudsman juga mencegah terjadinya maladministasi. Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melebihi kewenangan, menggunakan berwenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan berwenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. Oleh sebab itu, apabila menemukan perbuatan ataupun hal-hal yang menyimpang dari aturan atau maladministrasi, perbuatan yang harus dilakukan yaitu mengambil sebuah tindakan yang berani. Tindakan berani dalam hal ini merupakan berani untuk melaporkan pelayanan publik kepada Ombudsman.<sup>8</sup>

Ombudsman saat ini menjadi sarana alternatif yang sangat baik untuk menyelesaikan setiap permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat umum semakin menyukai pola Ombudsman yang cepat, sederhana dan berkualitas. Cukup banyak kemudahan yang ditawarkan Ombudsman, mulai dari cara menyampaikan laporan yang fleksibel dan mudah, tanpa biaya, kerahasiaan identitas dan mengedepankan penyelesaian laporan yang solusional.

Salah satu jalur alternatif (*non pro justitia*) dalam penyelesaian masalah seputar pelayanan publik, Ombudsman seringkali jadi pilihan terakhir bagi masyarakat untuk mencari keadilan. banyak sekali laporan pengaduan yang masuk justru tidak ada kewenangan Ombudsman untuk menyelesaikannya. Misal, laporan berkaitan harta warisan, KDRT, dugaan perbuatan pencemaran nama baik di media sosial, dugaan penipuan dan lain sebagainya. Padahal sudah cukup jelas diinformasikan bahwasanya Ombudsman hanya berwenang dalam melakukan pengawasan dan menerima laporan seputar pelayanan publik.

Penelitian beberapa analisa mengapa Ombudsman justru sering menerima pengaduan

<sup>7</sup> Meilany Fransisca Limpar. Laporan Pungli diselesaikan Ombudsman Sulawesi Utara sumber:[https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--laporan-pungli-diselesaikan-ombudsman-perwakilan-sulawesi-utara-\(diakses tanggal 1 Juni 2025 pukul 13:30WITA\)](https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--laporan-pungli-diselesaikan-ombudsman-perwakilan-sulawesi-utara-(diakses-tanggal-1-Juni-2025-pukul-13:30WITA))

<sup>8</sup> Chris Filther. *Ombudsman dan pelayanan publik* sumber: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-dan-pelayanan-publik-> (diakses tanggal 1 juni 2025 pukul 14:30 WITA)

diluar kewenangan. Diantaranya, pertama Ombudsman sudah dipandang baik kinerjanya oleh masyarakat luas. Kedua, di Ombudsman setiap keluhan/pengaduan diterima dengan baik dengan mendengarkan setiap keluh kesah yang ada. Bahkan sampai memberikan pelayanan dengan mengedukasi dan mengarahkan pelapor ke instansi terkait yang notabene tidak ada tugas Ombudsman disitu. Dan ketiga, masyarakat menaruh harapan yang besar dengan kehadiran Ombudsman.

Bekerja dalam sektor pengawasan dan penyelesaian permasalahan dalam pelayanan publik. Ombudsman dianggap sukses dalam melakukan upaya-upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi. Bahkan terbaru berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI), Ombudsman terbaik kedua sebagai lembaga yang efektif melakukan pemberantasan korupsi dibawah KPK. Bahkan Ombudsman mengungguli lembaga-lembaga lain yang tak hanya memiliki kelembagan organisasi yang besar tapi juga didukung oleh anggaran yang melimpah seperti DPR, BPK, BPKP, Kejaksaan Agung dan Kepolisian.<sup>9</sup>

Tugas pokok Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu :

1. Menerima laporan atas dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi laporan
3. Menindaklanjuti laporan
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan mala administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang<sup>10</sup>

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam

perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik<sup>11</sup>

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kewenangan Lembaga Ombudsman dalam penyelesaian masalah Administrasi dan pelayanan publik.
2. Bagaimana penyelesaian masalah administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di Lembaga Ombudsman

## C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif.

## PEMBAHASAN

### A. Kewenangan Lembaga Ombudsman dalam penyelesaian masalah Administrasi dan pelayanan publik

Ombudsman dalam menjalankan kewenangannya didukung oleh 2 undang-undang, yaitu UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU Nomor Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dengan maladministrasi dalam penyelanggaran pelayanan publik, Ombudsman menggunakan standar nilai yang menjadi asas disetiap gerak nafas insan Ombudsman dalam melayani masyarakat, yaitu

<sup>9</sup> Chris Filther. *Ombudsman sebagai alternatif penyelesaian masalah* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-sebagai-alternatif-penyelesaian-masalah> (diakses tanggal 1 juni 2025 pukul 16:00 WITA)

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman.hal 3

<sup>11</sup> Mahkamah Agung Pengadilan Negeri Karanganyar kelas 1b,*Pelayanan publik*. sumber:<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> (diakses tanggal 11 juni 2025 pukul 0:40 WITA)

aas kepatutan (*appropriateness*), kадilan (*justice*), non-diskriminasi (*non discrimination*), tidak memihak (*impartial*), akuntabilitas (*accountability*), keseimbangan (*balances*), keterbukaan (*transparency*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).<sup>12</sup> Pembentukan Ombudsman dilatarbelakangi beberapa landasan:<sup>13</sup>

1. Fungsi dan tugas penyelenggaraan negara pada hakikatnya adalah mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat.
2. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil oleh penyelenggara negara.
3. Dalam praktik, banyak sekali penyimpangan, penyelenggara negara tidak melayani teteapi minta dilayani, rajaу menjadi objek/menjadi korban/menjadi abdi penyelenggara negara, tidak ada tolok ukur jelas mengenai pembeberian pelayanan.
4. Pelaksanaan pelayanan oleh penyelenggara negara perlu diawasi karena layaknya penyimpangan. Dengan demikian, konsep mengenai Ombudsman yang pada intinya adalah untuk melakukan pengawasan terhadap pembeberian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara; secara langsung atau tidak langsung akan berdampak bagi upaya untuk memberantakan KKN.

Ombudsman diperlukan untuk menghadapi penyalahgunaan kewenangan oleh penyelenggara pemerintahan dan sekaligus membantu aparatur negara melaksanakan penyelenggaraan negara secara efisiensi dan adil. Ombudsman akan mendorong pemegang kekuasaan negara melaksanakan pertnggungjawaban secara baik. Beberapa alasan mendasar mengapa banyak negara termasuk Indonesia membentuk lembaga Ombudsman:<sup>14</sup>

1. Secara intitisional Ombudsman bersifat independen baik struktural, fungsional maupun personal. Sifat independen ini sangat mempengaruhi efektivitasnya karena dalam bertindak senantiasa bersikap objektif, adil dan tidak berpihak.
2. Sasaran pengawasan adalah pemberian pelayanan. Artinya dalam bertindak, aparat menjadi pelayan sehingga warga masyarakat diperlakukan sebagai subjek, bukan objek/korban pelayanan.

<sup>12</sup> Yasin, Muhammad Rus'an,dkk. 2021. *Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik*. Jurnal Kolaboratif Sains. Volume 4 No. 5

<sup>13</sup> Dr. Khoirul Huda, SH.,M.Hum. 2015. *Kewenangan Ombudsman RI dalam Menangani Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintah*. Jurnal Heritage Universitas Yudharta Pasuruan. Volume 3 No.1

<sup>14</sup> *Ibid*,hal 16

3. Prosedur atau mekanisme yang digunakan dalam proses pengaasan tidak berbelit-betit dan juga dimungkinkan proses penyelesaian melalui mediasi dengan prinsip saling memberi saling menerima (*win-win solution*).
4. lembaga Ombudsman dengan tegas dan terbuka menyatakan pengawasan yang dilakukan atau laporan yang ditindaklanjuti tidak dipungut biaya.
5. Ombudsman juga menganut prinsip bahwa dalam menyelesaikan laporan senantiasa mendengarkan dua pihak oleh karena itu tidak melayani surat kaleng.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tersebut Omudsman RI berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia harus berdasarkan pada:

- a. Kepatuhan;
- b. Keadilan;
- c. Nondiskriminasi;
- d. Tidak memihak;
- e. Akuntabilitas;
- f. Keseimbangan;
- g. Keterbukaan; dan
- h. Kerahasiaan.

Tugas lembaga ini berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008 adalah, Ombudsman bertugas:

- a. Menerima laporan atas dengan maladministrasi dala penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemiksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.<sup>15</sup>

Sejak diundangkannya UndangUndang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI pada tanggal 9 Spetember 2008 telah mengubah kedudukan dan fungsi Ombudsman dari yang sekedar komisi negara menjadi lembaga permanen

<sup>15</sup> *Ibid*, hal 21.

yang rekomendasinya bersifat legally binding dan final, selanjutnya semenjak Ombudsman menjadi lembaga negara pada tahun 2008 banyak laporan masyarakat terkait tindakan maladministrasi yang telah dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas, menurut ketentuan Pasal 8 Undang-undang Ombudsman. Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:<sup>16</sup>

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyerat atau dokumen lainnya yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan suatu kebenaran dalam suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari intansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas perintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk mebayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum, mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

Wewenang yang dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan
- b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan Perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Mekanisme pengawasan oleh Ombudsman, menurut ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Ombudsman, menyatakan bahwa:

- (1) Ombudsman memeriksa laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24;
- (2) Dalam hal laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan,

Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan;

- (3) Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas Laporan;
- (4) Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pelapor dianggap mencabut laporannya.

Selanjutnya ketentuan Pasal 26 menyatakan:

- (1) Dalam hal berkas laporan sebagaimana dimaksud dalam Paal 25 dinyatakan lengkap, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan Substantif;
- (2) Berdsarkan hasil permeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman dapat menteapkan bahwa Ombudsman:

- a. Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau
- b. Berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Dalam memeriksa laporan tersebut Ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan secara paksa, namun Ombudsman mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai keasadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan urusan negara dan atapun BUMN/BUMD, Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik.

Proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik, berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik dilakukan melalui beberapa cara:<sup>17</sup>

1. Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilakukan di dalam dan oleh penyelenggara pelayanan publik itu senditi. Dilaksanakan sesuai peraturan perundangan yang berlaku, dengan mengambil bentuk *Administratif Beroep* (upaya administratif), secara berjenjang berupa kebeatan administratif dan banding administratif.
2. Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman :
  - a. Mediasi
  - b. Ajudikasi.
3. Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) bila pelayanan yang diberikan me imbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

<sup>16</sup> Bangun, Pratama Zsa Zsa. 2020. *Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. Jurnal Equitable Universitas Riau. Volume 5 No. 1

<sup>17</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. hal.5

## **B. Penyelesaian Masalah Administrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik**

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sejatinya telah mengatur sistem penyelesaian sengketa pelayanan publik dan badan/pejabat mana yang berwenang menyelesaikan sengketanya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelesaian sengketa dalam pelayanan publik yang menimbulkan kerugian setidaknya dapat diselesaikan melalui dua sistem yakni melalui peradilan (*liigasi*) dan melalui lembaga pengawas (*nonlitigasi*).

Mekanisme atau SOP Pelaporan permasalahan administrasi yang dilakukan Ombudsman ada beberapa kanal, yaitu pelapor datang langsung ke kantor dan melalui website, pengaduan lewat email Ombudsman dan pengaduan lewat *Whatsapp*. Mekanisme pelaporan ada beberapa langkah, yaitu sebagai berikut:

1. Memeriksa dan memverifikasi berkas-berkas yang memenuhi syarat formil dan materil. Formil (identitas korban langsung dan kuasa korban) jadi untuk identitas Warga Negara Indonesia yaitu menyediakan KTP jika ada yang belum cukup umur maka melampirkan surat keterangan dari capil, jika ada korban warga binaan lapas ada surat keterangan dari imigrasi. Untuk Warga Negara Asing bisa melapor dengan melampirkan KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap) dan KITAS ( Kartu Izin Tinggal Terbatas) jika tidak ada bisa melampirkan paspor dan tangkapan layar aplikasi imigrasi dimana sang WNA itu sedang melapor untuk pembuatan KITAP atau KITAS. Sedangkan, materil,tidak sedang diperiksa pengadilan dan belum disampaikan ke pihak terlapor,Setelah laporan terima,Ombudsman akan melakukan verifikasi dan jika memenuhi syarat akan dilakukan pemeriksaan
2. Laporan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. Memuat nama lengkap ,tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor
  - b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusanyang dilaporkan secara rinci
  - c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya
3. Setelah dilakukan pelaporan,Ombudsman memeriksakan laporan untuk mengetahui

apakah laporan belum lengkap atau sudah lengkap.

- a. Laporan belum lengkap  
Mengetahui bahwa laporan terdapat kekurangan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan.Dalam waktu 30 hari pelapor harus melengkapi berkas laporan setelah menerima pemberitahuan dari ombudsman,apabila belum dilengkapi dan melewati 30 hari,maka pelapor dianggap mecabut laporannya
- b. Laporan lengkap  
Saat ombudsman menyatakan berkas laporan lengkap dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut
4. Saat melakukan pemeriksaan laporan lengkap yang menetapkan bahwa ombudsman:
  - a. Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan,Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor paling lambat 7 hari sejak hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman, isi dari pemberitahuan itu dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang
  - b. Berwenang melanjutkan pemeriksaan,memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan.
5. meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, disini terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan. Apabila dalam waktu paling lambat 14 hari terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis, Ombudsman untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor,Jika terlpor tidak memenuhi permintaan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari, terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab
6. melakukan pemeriksaan lapangan, yaitu Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundangundangan, ketertiban, dan kesusilaan.
7. Dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa menolak laporan atau menerima laporan dan memberikan rekomendasi,Ombudsman menolak laporan berupa hal:

1. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan
2. substansi Laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan
3. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut
4. substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak
5. tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.

Ombudsman menerima laporan dan memberikan rekomendasi dalam hal ditemukan maladministrasi, rekomendasi yang dimaksud berupa:

1. Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
2. Uraian tentang hasil pemeriksaan
3. Bentuk maladministrasi yang telaj terjadi
4. Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Ombudsman menerima laporan pelapor tentang adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara maka ombudsman akan memberikan rekomendasi berupa kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman. Rekomendasi tersebut disampaikan pada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Dimas Hutomo,Cara melaporkan Maladministrasi ke Ombudsman  
Sumber:<https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-melaporkan-maladministrasi-ke-ombudsman->

Pasal 33 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelsaian Laporan memberikan standarisasi Laporan yang dapat diselesaikan melalui Mediasi antara lain Laporan yang berkenan dengan sengketa hak atas layanan, maka ada dua metode pelaporan, yaitu:<sup>19</sup>

1. Laporan yang timbul karena pelapor mengalami kerugian atas tindakan penyelenggara pelayanan publik; atau
2. Laporan yang melibatkan unsur-unsur masyarakat dan berbagai pihak lain yang terdampak oleh kebijakan penyelesaian laporan.

Prosedur penyelenggaraan Mediasi meliputi:

1. Mediator menyusun rencana pelaksanaan Mediasi.
2. Mediator melaksanakan mediasi
3. Mediator membuat berita acara mediasi
4. Mediator menyusun laporan mediasi dan
5. Monitoring pelaksanaan hasil mediasi.

Penyelesaian maladministrasi oleh Ombudsman selain dapat ditempuh melalui sistem mediasi juga dapat diselesaikan melalui konsiliasi. Adapun prosedur penyelesaian sengketa di bidang pelayanan publik dan/atau maladministrasi secara konsiliasi meliputi:

1. Konsiliator menyusun rencana pelaksanaan konsiliasi;
2. Konsiliator melaksanakan konsiliasi;
3. Konsiliator membuat berita acara konsiliasi
4. Konsiliator menyusun laporan konsiliasi; dan
5. Monitoring pelaksanaan hasil konsiliasi.

Tahapan konsiliasi telah dilaksanakan maka konsiliator akan memberikan saran mengenai penyelesaian sengketa maladministrasi tersebut dan para pihak mempunyai hak untuk mengikuti atau tidak mengikuti saran yang diberikan konsiliator. Proses mediasi dilakukan oleh mediator yaitu atasan perwakilan ombudsman.

Tahun 2023, Ombudsman RI menangani lebih dari 26 ribu kasus pelayanan publik. Lebih dari separuhnya berupa konsultasi non-laporan dan lebih dari se perempatnya berupa laporan masyarakat. Dari 8.458 laporan yang masuk dari kantor pusat dan perwakilan, Ombudsman RI telah menyelesaikan 7.909 laporan. Jumlah investigasi atas prakarsa sendiri meningkat dari 88 laporan pada 2022 menjadi 118 pada 2023. Berdasarkan substansi, investigasi atas prakarsa

---

lt5c0f05a7f0bbe/ (diakses tanggal 4 Agustus 2025 pukul14;53)

<sup>19</sup> Padol, Muhammad. 2022. *Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan*. Jurnal Mendapo Volume 3 Nomor 2

sendiri ter banyak adalah mengenai perhubungan dan infrastruktur dengan 27 laporan atau 22,88 persen. Respons Cepat Ombudsman (RCO) atau Reaksi Cepat Ombudsman juga menjadi salah satu metode yang digunakan Ombudsman RI dalam menangani dan menyelesaikan laporan. Dari 8.458 laporan masyarakat yang masuk pada 2023, sejumlah 948 di antaranya ditanggapi dengan reaksi cepat.

Dalam tahapan LAHP(Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan) yang hasilnya ditemukan maladministrasi maka ada poin-poin tindakan korektif yang juga harus dilakukan terlapor sekalipun belum tahap rekomendasi. Jika terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif ini. Ombudsman RI akan menjalankan proses Rekomendasi. Jika terlapor tidak melaksanakan rekomendasi. Maka Ombudsman RI akan menampaikan laporan ke DPR dan Presiden. Berikut ini terlampir laporan tahunan Ombudsman pada Tahun 2024 yang diambil dari laman resmi Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima pada tahun 2024 sebanyak 10.837, baik di Ombudsman RI maupun perwakilan di tingkat provinsi. Laporan yang diterima yaitu Laporan Masyarakat reguler. Respon cepat Ombudsman dan inisiatif atas Prakarsa sendiri. Selain laporan dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani sebanya 10.303 laporan.

Ombudsman RI menerima Laporan melalui berbagai saluran atau kanal. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, pada Tahun 2024 Laporan terbanyak diterima Ombudsman melalui saluran PVL *On The Spot*. Saluran tersebut sederhananya merupakan kegiatan “jemput bola” Ombudsman kepada masyarakat secara langsung, baik di tempat pelayanan publik atau domisili kelompok masyarakat tertentu. Jumlah laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2025 berjumlah 115 kasus, terdiri dari:

1. Laporan masyarakat 108 kasus
2. Respon cepat Ombudsman 5 kasus
3. Investigasi atas prakarsa sendiri 2 kasus
4. Unuk konsultasi sebanyak 30 kasus

Dalam menunjang kinerja Lembaga Ombudsman RI melakukan beberapa peningkatan salah satunya pada peningkatan Manajemen Kehumasan dan Komunikasi Publik diantaranya peningkatan pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Transparansi dan Pengelolaan Informasi Publik

Dalam rangka meningkatkan keterbukaan informasi dan efektivitas komunikasi publik, Ombudsman RI terus meng optimalkan

layanan informasi melalui berbagai strategi dan inovasi. Ombudsman RI berhasil meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 Kualifikasi Informatif untuk Kategori Lembaga Non-Struktural dalam Malam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024, dengan nilai 95,43. Kegiatan ini merupakan agenda tahunan yang diadakan oleh Komisi Informasi Pusat untuk memberikan penghargaan kepada badan publik yang dengan konsisten dan nyata melaksanakan keterbukaan informasi sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik nomor 14 tahun 2008. Acara ini juga bertujuan mendorong penyediaan layanan informasi publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Untuk mendukung hal tersebut, berbagai kanal informasi resmi seperti media sosial, website, dan siaran pers digunakan secara optimal dalam menyebarluaskan informasi terkait dengan pelayanan publik, kebijakan, serta berbagai program strategis yang dijalankan oleh Ombudsman RI.

## 2. Optimalisasi Layanan Call center dan Media Sosial

Sebagai bentuk penguatan layanan informasi publik, Ombudsman RI juga mengoptimalkan layanan pengaduan melalui call center “Halo Ombudsman” (137), free call 0800- 1-137-137, click to call dan live chat di website, serta layanan pesan digital, seperti WhatsApp. Dengan adanya kanal komunikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan memperoleh informasi secara langsung. Sejalan dengan perkembangan era digital, interaksi dengan masyarakat juga diperluas melalui peningkatan jumlah pengikut dan engagement di media sosial resmi Ombudsman RI, yang menunjukkan peningkatan partisipasi publik dalam menanggapi isu-isu pelayanan publik. Selain itu, penyediaan informasi proaktif dilakukan melalui webinar, siaran langsung, dan diskusi daring, yang menjadi bagian dari strategi komunikasi interaktif guna meningkatkan pemahaman publik terhadap tugas dan fungsi Ombudsman RI. Keberhasilan komunikasi publik berbasis digital tercermin dalam Indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang mencapai skor 3,93, yang menandakan Ombudsman RI semakin adaptif dalam menggunakan teknologi untuk mendukung pelayanan publik. Efektivitas komunikasi publik dalam menanggapi laporan masyarakat juga tercermin dalam Tingkat Tindak Lanjut

- Pengaduan Masyarakat (LAPOR) dengan skor 1 yang menunjukkan responsivitas Ombudsman RI dalam menangani laporan masyarakat.
3. Perluasan Kolaborasi dan Jaringan Media Kemitraan dengan media dan pemangku kepentingan juga menjadi bagian dari strategi komunikasi yang terus diperkuat. Ombudsman RI secara aktif menjalin hubungan dengan media massa melalui berbagai kegiatan, seperti konferensi pers, media briefing, dan publikasi laporan tahunan. Selain itu, program “Ngopi Bareng Ombudsman” menjadi sarana komunikasi informal antara Ombudsman dan media dalam membahas isu-isu pelayanan publik yang sedang berkembang. Dalam rangka memastikan keterbukaan terhadap kritik dan masukan, Ombudsman RI juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat, termasuk dalam bentuk audiensi, guna menampung perspektif masyarakat dan meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik.
  4. Penguatan Sistem Data dan Informasi Publik Untuk meningkatkan keamanan data dan efisiensi penyimpanan, Ombudsman RI telah mengembangkan sistem yang terintegrasi melalui VPN dan mapping Sisdatin pada Windows Explorer, sehingga memastikan keamanan serta kemudahan dalam pengelolaan dokumen digital.
  5. Capaian Kinerja Kehumasan dan Transformasi Digital

Capaian kinerja kehumasan dan transformasi digital Ombudsman RI pada 2024 menunjukkan hasil positif. Nilai Keterbukaan Informasi Publik sebesar 95,43 mencerminkan peningkatan transparansi dalam layanan informasi publik. Sementara itu, Indeks SPBE mencapai 3,93, yang menandakan kemajuan signifikan dalam transformasi digital dan tata kelola informasi.<sup>20</sup>

Dalam upaya memperkuat peran pengawasan pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia terus melakukan peningkatan terhadap manajemen kehumasan dan komunikasi publik. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari strategi untuk memastikan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pada 2024 Ombudsman Pusat dan Kantor Perwakilan secara keseluruhan

menangani 10.837 kasus, sebanyak 10.303 berhasil diselesaikan.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Kewenangan Lembaga Ombudsman dalam penyelesaian masalah Administrasi dan pelayanan publik, Ombudsman memiliki kewenangan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat maladministrasi.Kewenangan tersebut yaitu, Menerima laporan, Memeriksa laporan, Menindaklanjuti laporan masyarakat, Melakukan pemeriksaan terhadap tindakan atau keputusan aparatur negara,serta memberikan rekomendaasi perbaikan kepada instansi tarkait.
2. Lembaga Ombudsman berperan penting dalam menyelesaikan maladministrasi pemerintahan dan pelayanan publik dengan cara menerima,memverifikasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat.Penyesuaian dilakukan melalui mediasi,klasifikasi,pemeriksaan,serta rekomendasi kepada instansi terkait agar melakukan perbaikan.Ombudsman juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan saran kebijakan dan melakukan pengawasan.Dengan pendekatan yang independen dan proaktif,Ombudsman menjadi jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan pemerintahan yang bersih,transparan dan responsif

### B. Saran

1. Ombudsman perlu diperkuat dari segi kewenangan, dan kapasitas SDM agar lebih efektif dalam menindaklanjuti kasus maladministrasi.,Diperlukan peningkatan kerja sama dengan instansi terkait,pemanfaatan teknologi,serta sosialisasi kepada masyarakat agar peran atau kewenangan ombudsman lebih dikenal dan berdampak dalam perbaikan pelayanan publik.
2. Untuk menyelesaikan maladministrasi pemerintahan dan pelayanan publik perlu dilakukan peningkatan transparansi,penaasan internal dan ketat,serta penguatan pran lembaga pengawasan seperti ombudsman dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat secara cepat dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ali, Suprianto, H. Koton, Yosef P3. *Maladministrasi dalam Proses Tender*

<sup>20</sup> Dodi Wahyugi, Laporan Tahunan 2024. [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id) (diakses Tanggal 6 Juni 2025 Pukul 21:00 WITA)

- Pengadaan Barang dan Jasa.* Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023.
- Budhi, Masthuri. *Mengenal Ombudsman Indonesia.* Jakarta: Pradnya paramitha, 2005.
- Cahyani, Indah. *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia.* Surabaya:Scopindo Media Pustaka, 2021.
- H.R.Ridwan. *Hukum Administrasi Negara.* Yogyakarta: UII Press, 2003.
- Hartono, Sunaryati. *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia.* Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003.
- Mahsyar, Abdul. *Dimensi Perilaku Pelayanan Publlik.* Yogyakarta: Deepublish Digital, 2025.
- Matitaputty, Merlien Irene, Wiraguna, Sidi Ahyar, Salmon, Harly Clifford Jonas Salmon. *Hukum Administrasi Negara.* Kabupaten Bandung Jawa Barat, 2024.
- Nurchotimah, Aulia Sholichah Iman. *Pengaasan Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021.
- Nurtjahjo,Hendra, Martubongs, Yustus & Rachmitasari Indah, Diani. *Memahami Maladministrasi.* Jakarta Selatan:Ombudsman RI Cetakan Pertama,2013
- Ridwan, Juniarso & Sudrajat Sodik, Achmad.. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.* Bandung: Nuansa Cendekia, 2009
- Santoso, Aris Prio. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2022
- Sumarto, Hetifah Sj. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,2003
- Thoha, Miftah. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi* Jakarta:Kencana, 2011.
- Tjandra Riawan, W. *Hukum Administrasi Negara.* Jakarta Timur: Sinar Grafika,2018
- Peraturan Perundang- Undangan**
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Upaya Administrasi
- Jurnal**
- Adam setiawan,2020. Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia kepada kepala daerah.Jurnal Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Volume Nomor 2
- Bangun, Pratama Zsa Zsa. 2020. *Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik.* Jurnal Equitable Universitas Riau. Volume 5 Nomor. 1
- Khoirul Huda, 2015. *Kewenangan Ombudsman RI dalam Menangani Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintah.* Jurnal Heritage Universitas Yudharta Pasuruan. Volume 3 Nomor.1
- Hasjimzoem, Yusnani. 2014. *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia,* Jurnal “Fiat Justisia” Jurnal Ilmu Hukum Volume 8 Nomor. 2
- Izzati Fristia, Nabila. 2020. *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia.* Jurnal SASI Volume. 26 Nomor. 2
- Kadarsih, Setiadjeng. 2010. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut uu no 37 tahun 2008.* Jurnal Dinamika Hukum Universitas Jenderal Soedirman.. Volume 10 Nomor 2.
- Padol, Muhammad. 2022. *Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan.* Jurnal Mendapo Volume 3 Nomor 2
- Yasin, Muhammad Rus'an,dkk. 2021. *Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik.* Jurnal Kolaboratif Sains. Volume 4 Nomor

## Website

- Chris Filther. *Ombudsman sebagai alternatif penyelesaian masalah* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-sebagai-alternatif-penyelesaian-masalah> (diakses tanggal 1 juni 2025 pukul 16:00 WITA)
- Chris Filther.*Ombudsman dan pelayanan publik* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-dan-pelayanan-publik-> (diakses tanggal 1 juni 2025 pukul 14:30 WITA)
- Dinas kesehatan Pemerintah Kabupaten Banyumas. *Pengetahuan Tentang Ombudsman* Sumber:<https://dinkes.banyumaskab.go.id/page/39104/lembaga-> (diakses tanggal 30 Mei 2025 pukul 10:30 WITA)
- Ian Dwi Heruyanto,Mengenal maladministrasi, *Ombudsman Republik indonesia.* sumber<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenalmaladministrasi> (diakses tanggal 10 Juni 2025 pukul 23:52)
- Kompastv.media internet, Tugas dan wewenang ombudsman sumber:

RI,<https://nasional.kompas.com/read/2023/05/27/02170051/tugas-dan-wewenang-ombudsman-ri> . (diakses tanggal 18 Mei 2025 pukul 16:10)

Meilany Fransisca Limpar. Laporan Pungli diselesaikan Ombudsman Sulawesi Utara <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel-laporan-pungli-diselesaikan-ombudsman-perwakilan-sulawesi-utara> (diakses tanggal 1 Juni 2025 pukul: 13:30WITA)

Mahkamah Agung Pengadilan Negeri Karanganyar kelas 1b, *Pelayanan publik*. sumber:<https://pnkaranganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> (diakses tanggal 11 Juni 2025 pukul 0:40 WITA)

Ombudsman Republik Indonesia, *Sejarah Ombudsman*:  
<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>  
(diakses tanggal 29 januari 2025 pukul 14:20 WITA)

Ombudsman Republik Indonesia:  
<https://ombudsman.go.id> (diakses Tanggal 6 Juni 2025 Pukul 21:00)