

**Constituto: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan & Politik**

P-ISSN: 2961-9238 / E-ISSN: 2961-8983

Volume 4, Nomor 1, Juni 2025

<https://ejournal.staindirundeng.ac.id/index.php/constituo>**Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjamin
Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Atas Praktik
Maladministrasi Dalam Pemerintahan****Adhyaksa Nugraha Zain¹, Adam Ariansyah Permana², Kartika Nuranisa Akbar³,
Maziidah Alaika Maulidina⁴**^{1,2,3,4}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, IndonesiaEmail Konfirmasi: adhyaksanzr@gmail.com**Abstrak**

Penelitian ini membahas peran strategis Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam menjamin perlindungan hukum terhadap masyarakat atas tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan persoalan serius yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap negara dan menyebabkan pelanggaran hak-hak dasar warga negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai bentuk maladministrasi, dampaknya terhadap masyarakat, serta peran Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas independen dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dan menjamin keadilan administratif. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan studi kasus, serta didukung oleh data sekunder berupa literatur hukum, laporan resmi Ombudsman, dan data primer seperti peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI semakin kuat seiring perubahan regulasi, di mana Ombudsman tidak hanya sebagai lembaga pemberi pengaruh, tetapi juga sebagai lembaga yang memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan secara inisiatif, menghadirkan saksi secara paksa, memberikan rekomendasi yang bersifat final dan mengikat, hingga memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya penguatan regulasi dan dukungan politik guna meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Ombudsman, sehingga pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan sesuai prinsip *good governance* dan negara hukum yang demokratis.

Kata kunci: Ombudsman, Perlindungan Hukum, Masyarakat, Maladministrasi

Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan buah dari pemikiran negara hukum yang latar belakangnya dari kesewang-wenangan pemerintah di masa lampau, sehingga memiliki hubungan erat antar dengan sejarah dan perkembangan masyarakat dari suatu bangsa (Ni'matul Huda, 2005).

Pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi tuntutan demi terwujudnya tujuan negara yaitu mensejahterakan rakyatnya (Soehino, 1998), namun fakta dilapangan mengatakan banyak terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan negara seperti, penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, salah pengelolaan, yang terjadi di dalam pelayanan Indonesia (Nurtjahjo et.al., 2013). Dalam pelayanan publik perlu membangun kepercayaan publik dalam pelaksanaannya, dalam penyelenggaraannya perlu ada peningkatan rasa kepercayaan yang dimana terletak harapan atas tuntutan yang dikehendaki dari pelayanan negara tersebut, dengan terjadinya maladministrasi dapat mengurangi rasa kepercayaan yang telah dibangun guna mewujudkan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) (Huda, 2014).

Konstitusi menjamin akan terwujudnya pelayanan publik yang baik sebagai mana yang tertuang pada Pembukaan (Pembule) Undang-Undang Dasar 1945 Alinea IV yang menyatakan:

“Kemudian daripada itu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan..”

Dengan penekanan bahwa kesejahteraan umum merupakan salah satu tugas negara maka Pratik maladministrasi haruslah di tiadakan, yang berimbas pada hilangnya hak-hak rakyat, menurunkan rasa kepercayaan publik terhadap lembaga negara, serta menimbulkan permasalahan sosial seperti ketimpangan sosial yang berimbas pada hilangnya nilai keadilan sosial bagi seluruh rakyat terutama dalam keadilan untuk mengakses hak administratif dan menimbulkan kritikan terhadap penyelengaran pemerintah negara oleh rakyat yang menuntut keadilan dan pemerataan dalam mengakses hak-hak mereka ke lembaga negara yang bertanggungjawab dalam menyelenggrakan pemerintahan (Dee et al., 2025).

Indonesia adalah hukum (*Rechtsstaat*) yang dimana pemimpin sebagai negara itu sendiri memiliki tujuan untuk menyelenggarakan kesejahteraan dan kebahagiaan rakyatnya, atau mewujudkan masyarakat adil dan makmur (Lubis et al., 2025), namun pada kenyataannya Indonesia sedang mengalami permasalahan serius yang bersangkutan dengan kepemimpinan yang dimana meskipun Indonesia sebagai negara hukum (*Rechtsstaat*), dan telah melakukan sistem demokrasi dengan sesuai

prosedur tetap saja memiliki permasalahan mengenai kurangnya nilai-nilai moral dan etika publik yang sebabkan oleh Pratik politik yang kotor. Negara hukum memiliki tanggungjawab atas pemberian hak-hak berupa hukum tanpa membeda-bedakan rakyatnya dan menghindari terjadinya kesewang-wenangan aparat negara dalam menjalankan tugasnya (Soemarsono, 2007).

Dalam menyikapi hal tersebut negara membentuk Undang-Undang Republik Indonesia nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai respon menannggulangi maladminstrasi tersebut. Dengan dibentuk Undang-Undang tersebut maka Peran Ombudsman sangat strategis dalam menjamin perlindungan hukum terhadap masyarakat atas tindakan maladministrasi oleh pejabat publik. Dengan kewenangan untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman menjadi perantara penting antara warga negara dan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami berbagai bentuk maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia serta dampaknya terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji peran Ombudsman Republik Indonesia dalam memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat yang menjadi korban tindakan maladministrasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana efektivitas Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dan menjamin terpenuhinya keadilan administratif bagi warga negara.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang merupakan penelitian yuridis normatif, yang dimana pada penelitian ini menggunakan analisis norma-norma hukum yang berlaku, Penelitian ini juga dilengkapi dengan unsur yuridis empiris secara terbatas, dengan mengacu pada data lapangan seperti laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia atau hasil wawancara/observasi jika tersedia, guna memberikan gambaran konkret atas implementasi perlindungan hukum terhadap masyarakat dalam kasus maladministrasi.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Perundang -undangan dengan cata mengkaji peraturan mengenai Ombudsman dan perlindungan hukum, seperti Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan menganalisis bagaimana implementasinya di lapangan Selain itu, digunakan pula pendekatan konseptual, yaitu dengan menganalisis konsep-konsep dasar seperti negara hukum, perlindungan hukum, dan maladministrasi. Dalam beberapa bagian, penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus, khususnya dalam membahas contoh konkret dari laporan

masyarakat yang ditangani oleh Ombudsman sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas lembaga tersebut.

Dalam penelitian ini juga memiliki data primer, berupa peraturan perundang-undangan, laporan resmi dari Ombudsman RI, dan laporan lainnya yang kongkrit dan mendukung mengenai penelitian ini, dan selain data primer terdapat data sekunder yaitu berupa, buku, jurnal, artikel, dan tentunya literatur-literatur hukum (Wijaya et al., 2025). Adapun dalam hal analisis data yang dilakukan secara kualitatif yang mana dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dalam suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu (Sukmadinata, 2005), pada penelitian kualitatif percaya bahwa kebenaran itu adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka (Mappasere & Suyuti, 2019).

Dengan cara mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan berdasarkan kajian normatif terhadap bahan hukum yang dikumpulkan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran Ombudsman dalam memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat atas tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam penelitian ini juga mempertimbangkan aspek norma hukum yang berlaku pada masyarakat, dalam Pratik implementasinya di lapangan interpretasi sistematis dan historis terhadap regulasi yang relevan. Dengan cara ini, penulis berupaya mengungkap kesenjangan antara norma hukum ideal dengan implementasinya oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum serta memberikan rekomendasi yang bersifat konstruktif untuk penguatan fungsi pengawasan Ombudsman terhadap tindakan maladministrasi.

Pembahasan/hasil

A. Pratik Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Maladministrasi Menurut Hartono, dkk (2003) maladministrasi adalah perilaku yang tidak sopan, tidak wajar dan kurang kepedulian terhadap masalah yang ada pada seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan secara semenamena dinilai sebagai kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan unreasonable, unjust, oppressive, improper, dan diskriminatif. Jadi maladministrasi adalah sesuatu perbuatan melawan hukum,

tidak sesuai dan bertentangan dengan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Holle, 2011).

Maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan masih menjadi problematika serius yang dimana Indonesia dinyatakan masih kurang dalam menanggapi hal ini yang dimana pada laporan Political and Economic Risk Consultancy indeks Persepsi Korupsi atau Corruption Perception Index (CPI) Indonesia tahun 2024 diluncurkan pada tanggal 11 Februari 2025 oleh Transparency International Indonesia (TII) menepatkan Indonesia masih berada di posisi pemerintahan yang buruk yang dimana Indonesia berada di posisi peringkat ke-lima di bawah Singapura, Malaysia, Timor Leste dan Vietnam, dibandingkan 10 Negara ASEAN lainnya.

Maladministrasi menjadi perhatian khusus setiap daerah di Indonesia untuk dicegah seperti contoh pemerintah Sumatera Barat yang melakukan sebuah program untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan menutup segala celah untuk melakukannya yang sebagaimana diketahui bahwa daerah Sumatera Barat mengalami 246 kasus maladministrasi jenis substansi laporan yang banyak dilaporkan yaitu pada Bidang Kepegawaian dengan 53 laporan atau 19,78% selama tahun 2018. Dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan yaitu penyimpangan prosedur dengan 75 laporan atau 27,99% pada tahun 2018 (Putri & Adnan, 2020). Contoh nyata dari praktik maladministrasi dapat ditemukan dalam kasus keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan, pungutan liar dalam proses perizinan, diskriminasi pelayanan terhadap kelompok rentan, hingga tidak ditanggapinya laporan masyarakat oleh instansi terkait. Salah satu kasus yang pernah ditangani Ombudsman adalah keterlambatan pelayanan di instansi pendidikan, di mana pemohon beasiswa tidak memperoleh jawaban selama berbulan-bulan tanpa penjelasan. Kasus ini dikategorikan sebagai bentuk penundaan berlarut, salah satu jenis maladministrasi menurut UU No. 37 Tahun 2008.

Dampak dari praktik tersebut sangat merugikan hak-hak masyarakat, baik secara administratif maupun secara sosial-ekonomi. Masyarakat menjadi korban ketidakpastian hukum, kehilangan akses terhadap hak-hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan, serta mengalami kerugian materiil maupun imateriil. Dalam jangka panjang, maladministrasi menggerus kepercayaan publik terhadap pemerintah dan melemahkan prinsip-prinsip negara hukum serta keadilan administratif. Pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan umum (*bestuurszorg*) berhak mengatur layanan pemerintahan menjadi lebih baik dan juga bertanggung jawab dalam pelaksanaannya yang dimana jika terdapat kecatatan dalam penyelenggaraannya maka akan menimbulkan polemic antar Masyarakat dan pemerintah sebagai pelayan masyarakat (Huda, 2014).

Bentuk-bentuk maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mencerminkan berbagai penyimpangan, baik dari aspek ketepatan waktu, keberpihakan, maupun pelanggaran hukum. Dalam hal ketepatan waktu, maladministrasi terjadi melalui tindakan penundaan berlarut, tidak menangani, serta melalaikan kewajiban. Penundaan berlarut terjadi ketika pejabat publik secara terus-menerus menunda proses pelayanan hingga melewati batas waktu yang semestinya, sehingga menciptakan ketidakpastian bagi masyarakat. Tidak menangani berarti pejabat tidak melakukan tindakan apapun padahal seharusnya ia wajib bertindak, sementara melalaikan kewajiban mengindikasikan sikap tidak hati-hati dan pengabaian tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Di sisi lain, maladministrasi juga mencakup bentuk keberpihakan yang menimbulkan ketidakadilan dan diskriminasi, seperti persekongkolan, kolusi dan nepotisme, tindakan yang tidak adil, serta sikap nyata-nyata berpihak. Dalam kondisi ini, pejabat publik cenderung mengutamakan kepentingan pribadi, keluarga, atau kelompok tertentu tanpa mempertimbangkan objektivitas dan prinsip keadilan. Selain itu, terdapat pula bentuk maladministrasi yang tergolong sebagai pelanggaran hukum, antara lain pemalsuan dokumen, pelanggaran terhadap ketentuan perundang-undangan, serta perbuatan melawan hukum. Tindakan-tindakan ini tidak hanya melanggar etika administrasi, tetapi juga berdampak langsung pada kerugian masyarakat yang seharusnya memperoleh pelayanan yang adil, cepat, dan tepat.

B. Definisi maladministrasi (UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI)

Maladministrasi Menurut Hartono, dkk (2003) maladministrasi adalah perilaku yang tidak sopan, tidak wajar dan kurang kepedulian terhadap masalah yang ada pada seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan secara semenamena dinilai sebagai kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan unreasonable, unjust, oppressive, improper, dan diskriminatif. Jadi maladministrasi adalah sesuatu perbuatan melawan hukum, tidak sesuai dan bertentangan dengan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Holle, 2011).

Maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan masih menjadi problematika serius yang dimana Indonesia dinyatakan masih kurang dalam menanggapi hal ini yang dimana pada laporan Political and Economic Risk Consultancy indeks Persepsi Korupsi atau Corruption Perception Index (CPI) Indonesia tahun 2024 diluncurkan pada tanggal 11 Februari 2025 oleh Transparency International Indonesia (TII) menepatkan Indonesia masih berada di posisi pemerintahan yang buruk yang dimana Indonesia berada di posisi peringkat

ke-lima di bawah Singapura, Malaysia, Timor Leste dan Vietnam, dibandingkan 10 Negara ASEAN lainnya.

Maladministrasi menjadi perhatian khusus setiap daerah di Indonesia untuk dicegah seperti contoh pemerintah Sumatera Barat yang melakukan sebuah program untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan menutup segala celah untuk melakukannya yang sebagaimana diketahui bahwa daerah Sumatera Barat mengalami 246 kasus maladministrasi Jenis substansi laporan yang banyak dilaporkan yaitu pada Bidang Kepegawaian dengan 53 laporan atau 19,78% selama tahun 2018. Dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan yaitu penyimpangan prosedur dengan 75 laporan atau 27,99% pada tahun 2018.

contoh nyata dari praktik maladministrasi dapat ditemukan dalam kasus keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan, pungutan liar dalam proses perizinan, diskriminasi pelayanan terhadap kelompok rentan, hingga tidak ditanggapinya laporan masyarakat oleh instansi terkait. Salah satu kasus yang pernah ditangani Ombudsman adalah keterlambatan pelayanan di instansi pendidikan, di mana pemohon beasiswa tidak memperoleh jawaban selama berbulan-bulan tanpa penjelasan. Kasus ini dikategorikan sebagai bentuk penundaan berlarut, salah satu jenis maladministrasi menurut UU No. 37 Tahun 2008 (Putri & Adnan, 2020).

Dampak dari praktik tersebut sangat merugikan hak-hak masyarakat, baik secara administratif maupun secara sosial-ekonomi. Masyarakat menjadi korban ketidakpastian hukum, kehilangan akses terhadap hak-hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan, serta mengalami kerugian materiil maupun imateriil. Dalam jangka panjang, maladministrasi menggerus kepercayaan publik terhadap pemerintah dan melemahkan prinsip-prinsip negara hukum serta keadilan administratif.

Pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan umum (*bestuurszorg*) berhak mengatur layanan pemerintahan menjadi lebih baik dan juga bertanggung jawab dalam pelaksanaannya yang dimana jika terdapat kecatatan dalam penyelenggaraannya maka akan menimbulkan polemic antar Masyarakat dan pemerintah sebagai pelayan masyarakat (Huda, 2014).

C. Peran Ombudsman RI Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat atas Tindakan Maladministrasi

Pertanggungjawaban hukum terhadap tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik yang menjadi sorotan penting dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Pelayanan publik dipandang sebagai hak sosial dasar masyarakat yang dijamin oleh konstitusi, khususnya Pasal 34 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945, di mana negara diwajibkan untuk menyediakan pelayanan umum yang layak bagi seluruh warga negara. Namun demikian, dalam praktiknya pelayanan publik di Indonesia

masih diwarnai berbagai permasalahan serius, seperti diskriminasi, ketidakpastian biaya dan waktu, serta rendahnya kepuasan masyarakat, sebagaimana diungkap dalam Governance and Decentralization Survey (GDS) tahun 2002. Kondisi ini menciptakan ruang tumbuhnya tindakan maladministrasi oleh aparatur negara yang berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.

Maladministrasi sendiri dipahami sebagai perilaku menyimpang dari norma hukum administrasi, termasuk penyalahgunaan wewenang, kelalaian, dan pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara negara. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tindakan maladministrasi menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil terhadap masyarakat. Laporan dari Ombudsman RI menunjukkan bahwa laporan masyarakat terkait pelayanan publik terus meningkat setiap tahunnya, dengan bentuk pelanggaran paling umum berupa penundaan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan ketidakmampuan aparatur dalam memberikan layanan yang profesional. Oleh karena itu, negara harus bertanggung jawab atas tindakan aparaturnya yang melanggar hak-hak publik, karena prinsip negara hukum modern menuntut bahwa setiap kewenangan harus disertai dengan pertanggungjawaban (*geen bevoegdheid zonder verantwoordelijkheid*).

Namun, dalam tataran implementasi, sistem hukum administrasi di Indonesia masih memiliki kelemahan struktural, khususnya dalam peran Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) yang hanya berwenang mengadili keputusan administratif tertulis (*beschikking*), bukan tindakan kebijakan (*beleid*) atau diskresi yang sering menjadi bentuk utama dari maladministrasi. Akibatnya, masyarakat harus menempuh jalur perdata melalui pengadilan umum dengan dasar gugatan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige overheidsdaad*), yang tidak sepenuhnya mencerminkan karakteristik hukum administrasi negara. Oleh karena itu, mendorong adanya reformulasi kebijakan hukum nasional untuk memperluas kewenangan absolut PTUN agar mampu mengadili tindakan diskresi atau kebijakan administratif yang merugikan masyarakat secara langsung menekankan bahwa pertanggungjawaban terhadap tindakan maladministrasi semestinya bersifat personal, bukan semata institusional, karena menyangkut pelanggaran terhadap etika jabatan dan norma hukum yang berlaku. Negara dituntut tidak hanya menyediakan perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai korban, tetapi juga menjamin perlindungan hukum bagi pejabat yang telah menjalankan tugasnya secara benar agar tidak dikriminalisasi secara sewenang-wenang (Pratama et al., 2025). Pada akhirnya, dapat disimpulkan bahwa tindakan maladministrasi harus dipandang sebagai pelanggaran serius terhadap prinsip-prinsip keadilan dan pelayanan publik yang bermartabat. Penyelesaiannya

memerlukan sistem hukum yang adil, tegas, dan akuntabel guna memastikan kepercayaan masyarakat terhadap negara tetap terjaga .

Pengawasan pada hakikatnya untuk menghindari adanya penyelewengan atas penyimpangan yang terjadi. Melalui pengawasan tersebut akan tercipta aktivitas yang berkaitan dengan dengan penentuan pelaksanaan pekerjaan yang telah dilaksanakan. Dengan pengawasan dapat mendeteksi sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi pada pelayan pemerintahan. Jika dikaitkan dengan hukum pemerintahan, pengawasan dapat diartikan dalam sebagai kegiatan untuk menjamin sikap tindakan pemerintahan atau aparat administratif berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, pengawasan dapat dilakukan melalui lembaga-lembaga di luar organ pemerintahan (pengawasan eksternal) contoh dalam pengawasan eksternal ini, juga dapat dilakukan oleh Masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perseorangan, kelompok masyarakat, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan media massa (Pers), dan dapat dilakukan juga oleh lembaga-lembaga dalam lingkup pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal) contohnya ialah BPKP (badan pemeriksa keuangan dan pembangunan), pengawasan oleh inspektorat jendral departemen dan badan pengawas daerah (Bawasda).

Dilihat dari sifatnya, pengawasan pemerintah ada yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Pengawasan yang bersifat preventif adalah pengawasan yang ditujukan untuk mencegah terjadinya perbuatan atau sikap tindak pemerintah yang melanggar hukum, baik hukum tertulis maupun tidak tertulis. Sedangkan pengawasan yang bersifat represif adalah pengawasan yang dilakukan untuk menindak perbuatan pemerintah yang sudah dilakukan dengan cara melanggar hukum. Pengawasan represif ini pada dasarnya adalah suatu tindakan penegakan hukum.

Kegiatan pengawasan bukanlah tujuan dari suatu kegiatan pemerintah, akan tetapi sebagai salah satu sarana untuk menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan suatu perbuatan atau kegiatan. Dalam hukum tata negara dan hukum pemerintahan, pengawasan berarti untuk menjamin segala sikap tindak lembaga-lembaga kenegaraan dan lembaga-lembaga pemerintahan (badan dan pejabat tata usaha negara) agar berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku.

D. Sejauh mana efektivitas peran Ombudsman dalam menjamin keadilan administratif bagi masyarakat

Pelayanan publik tidak hanya merupakan kewajiban negara, tetapi juga hak warga negara yang harus dijalankan dengan prinsip-prinsip kepatuhan, keadilan, dan akuntabilitas. Untuk menghindari penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*), negara memerlukan lembaga pengawas yang independen. Dalam konteks

ini, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dibentuk untuk menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Selanjutnya, jurnal ini membahas tentang efektivitas kinerja ORI yang masih menghadapi berbagai kendala. Salah satunya adalah keterbatasan kewenangan, di mana tidak semua laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti karena batasan yurisdiksi atau belum lengkapnya regulasi teknis, seperti belum adanya peraturan pelaksana tentang mekanisme ajudikasi khusus. Hal ini berdampak pada rendahnya penyelesaian laporan pengaduan masyarakat yang masuk ke ORI. Namun demikian, data menunjukkan adanya peningkatan konsultasi non-laporan, yang menunjukkan kepercayaan publik terhadap ORI semakin meningkat.

Jurnal ini juga menyoroti masalah standar pelayanan publik yang belum optimal diterapkan oleh penyelenggara layanan. Ketidakjelasan prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan memicu banyak keluhan dan menjadi penyebab utama terjadinya maladministrasi. Buruknya pelayanan publik, bila tidak diawasi secara serius, akan melahirkan praktik-praktik seperti pungutan liar, diskriminasi, serta korupsi di tingkat birokrasi (Efendi et al., 2025).

Dan yang terakhir menekankan perlunya penguatan regulasi dan kelembagaan agar dapat menjalankan fungsinya secara maksimal. Hal ini mencakup reformulasi sistem hukum, dukungan politik dari pembuat kebijakan, dan peningkatan kapasitas kelembagaan. Tanpa perbaikan menyeluruh, ORI akan sulit berperan efektif sebagai lembaga pengawas yang independen. Oleh karena itu, dibutuhkan sinergi antara pemerintah, DPR, dan masyarakat dalam memperkuat sistem pengawasan agar pelayanan publik benar-benar mencerminkan prinsip *good governance*.

E. Upaya Pencegahan Maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman menurut Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 disusun sebagai pedoman untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Peraturan ini lahir dari kebutuhan mendesak untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang sering kali terhambat oleh tindakan maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, kelalaian, diskriminasi, atau perilaku tidak adil dari aparatur penyelenggara negara. Dengan adanya aturan ini, Ombudsman diharapkan dapat menjalankan fungsinya secara lebih efektif untuk mengawasi dan mencegah terjadinya praktik-praktik maladministrasi yang merugikan masyarakat, baik secara materiil maupun immateriil.

Peraturan ini menjelaskan bahwa pencegahan maladministrasi dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran. Tahap pertama, deteksi, bertujuan untuk menemukan potensi masalah

maladministrasi dengan cara memetakan data laporan masyarakat, menelaah pemberitaan media, mempelajari kajian akademik, serta memperbarui informasi dari berbagai sumber. Tahap ini penting untuk memastikan Ombudsman memiliki pemahaman yang menyeluruh terhadap isu-isu yang berkembang dalam pelayanan publik. Selanjutnya, tahap analisis dilakukan untuk memastikan apakah benar telah terjadi maladministrasi, mengidentifikasi penyebabnya, serta merumuskan saran perbaikan yang relevan agar masalah tidak terulang. Analisis dilakukan melalui survei, kajian cepat, atau tinjauan sistemik, dengan hasil yang dituangkan dalam laporan lengkap dan ringkasan eksekutif.

Tahap terakhir adalah perlakuan pelaksanaan saran, yaitu upaya memastikan saran-saran yang diberikan Ombudsman benar-benar diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam tahap ini, Ombudsman dapat melakukan monitoring, pendampingan, hingga publikasi saran agar masyarakat mengetahui langkah-langkah perbaikan yang diambil. Jika saran yang diberikan tidak dilaksanakan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melaporkannya kepada Presiden, DPR, kepala daerah, atau DPRD, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas ketidakpatuhan instansi terkait.

Selain itu, peraturan ini menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pencegahan maladministrasi, baik melalui penyampaian laporan, data, maupun informasi yang mendukung kinerja Ombudsman. Hasil akhir dari upaya ini adalah tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik yang adil, profesional, dan transparan, serta adanya opini resmi Ombudsman yang menjadi acuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di berbagai instansi pemerintah. Dengan begitu, peraturan ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, bebas dari maladministrasi, dan berpihak kepada kepentingan masyarakat luas.

F. Konsekuensi Hukum dari Tindakan, Keputusan, dan Peristiwa Maladministrasi

Apabila terjadi tindakan, keputusan, atau peristiwa maladministrasi, penyelenggara pelayanan publik wajib segera memperbaiki atau memberikan ganti rugi kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk jika ada mekanisme ajudikasi khusus. Upaya perbaikan atau pemberian ganti rugi ini dapat dilakukan atas dasar saran atau rekomendasi Ombudsman maupun atas inisiatif dari penyelenggara pelayanan publik (pejabat sektor publik) itu sendiri. Kewajiban ini merupakan bentuk tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Apabila tanggung jawab dan kewajiban ini tidak dilaksanakan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi

sanksi administratif kepada penyelenggara yang terbukti melakukan maladministrasi.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik, masyarakat yang menjadi korban maladministrasi memiliki hak untuk menuntut penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melalui jalur hukum. Jika pelayanan yang diberikan menyebabkan kerugian di bidang tata usaha negara, korban dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN). Selain itu, jika tindakan maladministrasi masuk dalam kategori perbuatan melawan hukum secara perdata, korban juga dapat menggugat secara perdata. Tidak hanya itu, masyarakat juga dapat melaporkan atau menuntut secara pidana ke pihak kepolisian apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik diduga melakukan tindak pidana. Namun demikian, proses hukum ini tidak menghapus kewajiban pelaku maladministrasi untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau keputusan atasan pejabat pelaku maladministrasi.

Ombudsman memiliki kewenangan untuk merekomendasikan sanksi administratif kepada penyelenggara pelayanan publik yang terbukti melakukan maladministrasi. Jenis sanksi administratif yang dapat direkomendasikan meliputi: teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk jangka waktu paling lama satu tahun, penurunan pangkat setingkat lebih rendah untuk paling lama satu tahun, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, pemberhentian tidak dengan hormat, pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, serta pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Selain itu, Ombudsman juga dapat memberikan saran terkait penjatuhan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk ganti rugi dan pengenaan denda, hal ini ditetapkan melalui putusan pengadilan dalam ranah hukum perdata. Keputusan akhir terkait sanksi administratif sepenuhnya menjadi wewenang atasan pejabat terlapor.

G. Contoh-Contoh Kasus Maladministrasi

[CONTOH 1] PENUNDAAN BERLARUT

1. Penundaan Berlarut atas proses Perbaikan Putusan Kasasi Mahkamah Agung No. XXXXK/PDT/2008 yang sudah Memakan Waktu 22 (dua puluh dua bulan (hampir 2 tahun) Sejak Diputus

➤ Kasus 1: Perbaikan Salinan Putusan Kasasi yang Berlarut-Larut

Laporan: Pelapor sebagai Pemohon Kasasi mengirimkan surat kepada Ketua Mahkamah Agung RI dengan No. Y/S-BLT/SBY/II/2012 tanggal 3 Februari 2012, berisi pertanyaan kepastian pengiriman Perbaikan Putusan Kasasi MA No. XXXXK/PDT/2008. Hal ini karena Pelapor menerima surat dari Pengadilan Negeri A dengan No. Surat WXX-U13/806/Pdt.01.01/XII/2011 tanggal 20

Desember 2011 yang menyampaikan adanya kesalahan penulisan dalam Putusan No. XXXXK/PDT/2008 yang harus diperbaiki. Mengingat salinan Putusan Mahkamah Agung RI dengan Kasasi No. XXXXK/PDT/2008 tanggal 14 Juli 2010 sampai saat ini sudah memakan waktu 22 (dua puluh dua) bulan sejak diputus, namun belum diterima perbaikannya oleh Pelapor. Pelapor mempertanyakan Standard Operational Procedure (SOP) terkait jangka waktu penerimaan putusan oleh Pengadilan, karena hal ini telah menimbulkan kerugian bagi Pelapor dan membuka kemungkinan adanya pungutan liar oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

➤ Tindakan Lanjut Ombudsman RI:

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi pertama kepada Ketua Mahkamah Agung RI pada tanggal 31 Mei 2012 melalui surat No. 0XXX/KLA/0601-2011/IT-02/Tim.2/V/2011, yang intinya menanyakan alasan berlarut-larutnya proses perbaikan salinan putusan perkara perdata Kasasi Mahkamah Agung RI register No. XXXXK/PDT/2008 yang telah diputus pada tanggal 14 Juli 2010 dan sampai saat ini belum diperbaiki serta dikirim ke Pengadilan Negeri A. Surat permintaan penjelasan/klarifikasi kedua dikirimkan kepada Ketua Mahkamah Agung RI pada tanggal 9 Juli 2012 dengan No. 0XXX/KLA/0601-2011/IT-02/Tim.2/VII/2011.

➤ Respons/Implementasi:

Laporan ini berhasil diselesaikan oleh Ombudsman RI dengan adanya keterangan Panitera Mahkamah Agung RI dalam pertemuan dengan Tim Ombudsman RI di Kantor Panitera Mahkamah Agung RI pada tanggal 20 Mei 2012. Panitera Mahkamah Agung RI menjawab bahwa putusan tersebut dalam proses renvoi, dan Mahkamah Agung RI sudah mengirimkan surat kepada Pelapor pada tanggal 21 Mei 2012 dengan Nomor: XXXX/PAN.2/241/P/2011/SK/Perd yang berisi bahwa berdasarkan surat Pelapor tertanggal 16 Mei 2011 No. 0XXX/V/2011, Putusan Kasasi dimaksud masih dalam proses minutasasi.

➤ Kasus 2: Penyalahgunaan Wewenang - Permintaan Imbalan Uang Tidak Sesuai Ketentuan dalam Perpanjangan SIUP

Laporan: Pelapor adalah Direktur perusahaan perdagangan barang yang berdiri sejak 1999, memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) No. A/BB/P1/09-01/PB/IV/99 tanggal 27 April 1999 dengan kategori usaha besar dari Kanwil Departemen Perindustrian dan Perdagangan Provinsi X. Pada 6 Juli 2009, Pelapor ingin memperpanjang SIUP di Kantor Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Provinsi X, Jl. Y Nomor 3, dengan biaya penerbitan sesuai papan pengumuman sebesar Rp250.000. Meski persyaratan perpanjangan SIUP telah lengkap, Pelapor diminta membayar Rp1.000.000. Jika tidak membayar,

SIUP tidak akan diterbitkan. Pelapor menolak membayar karena biaya resmi hanya Rp250.000.

➤ Tindakan Lanjut Ombudsman RI:

Ombudsman RI meminta klarifikasi melalui surat tanggal 4 Agustus 2009 dan 7 Desember 2009 kepada Kepala Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Provinsi X, serta menghubungi melalui telepon untuk mengetahui proses penyelesaian.

➤ Respons/Implementasi:

Laporan berhasil diselesaikan karena Kepala Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Provinsi X mengirimkan surat tertanggal 27 Januari 2010 yang menyatakan perpanjangan SIUP Pelapor telah diterbitkan pada 23 Desember 2010 tanpa adanya pungutan liar.

H. Peran Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia

Peran dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditentukan mengenai pedoman Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan mendasarkan pada beberapa asas, yakni kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Dalam undang-undang ini juga diatur mengenai tugas Ombudsman, antara lain memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, serta tidak memungut biaya. Ombudsman juga wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah terlapor. Dengan demikian, Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintah memiliki kesadaran sendiri untuk dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini berarti bahwa tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Hal ini membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan.

Dalam melakukan pemeriksaan atas laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil terlapor dan pihak terkait untuk dimintai keterangannya. Apabila terlapor telah dipanggil tiga kali berturut-turut dan tidak memenuhi panggilan tanpa alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*). Undang-Undang tersebut juga menentukan bahwa Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan, atau dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden, yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi DPR atau Presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk melancarkan pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman di daerah, jika dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan.

Dalam rangka menegakkan Undang-Undang ini, diatur mengenai pemberian sanksi administratif dan pidana. Sanksi administratif diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi pihak yang menghalangi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan dari Ombudsman, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan guna mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Perwakilan Ombudsman dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut ORI, adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa inilah dikenal sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid, pemerintah menyadari pentingnya lembaga Ombudsman sebagai respons atas tuntutan masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik (*clean and good governance*).

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara di manapun berada. Hal tersebut menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, meskipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum, dan kedamaian, serta mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Di Indonesia, pada tanggal 20 Maret 2000 lahir Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang kemudian berkembang menjadi Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang disahkan pada tanggal 27 Oktober 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar hukum bagi ORI dalam menjalankan kewenangannya untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, termasuk oleh BUMN, BUMD, Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu dengan pembiayaan dari APBN atau APBD.

Kedudukan Ombudsman adalah sebagai lembaga negara independen, agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan, dan memiliki akuntabilitas kepada publik. Meskipun tidak bertanggung jawab kepada DPR, Ombudsman tetap wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan negara di daerah, jika dipandang perlu, Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota, yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional, berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah.

I. Peran dan Kedudukan Ombudsman sebagai Lembaga Perlindungan Rakyat dalam Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

Memperhatikan bahwa perbaikan kualitas pelayanan publik saat ini dan harapan percepatan perbaikan itu bisa dilakukan sesegera mungkin, maka UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengubah peran penting Ombudsman, beberapa di antaranya sebagai berikut:

1. Jika sebelumnya Ombudsman dikenal sebagai lembaga pemberi pengaruh (magistrature of influence), kini menjadi lembaga yang mampu menjatuhkan sanksi (magistrature of sanction) melalui rekomendasi yang bersifat final dan mengikat, yang wajib dilaksanakan oleh penerima rekomendasi. (Pasal 38 Ayat (1) UU No. 37 Tahun 2008)
2. Jika sebelumnya dipandang sebagai lembaga yang hanya meneruskan laporan masyarakat, kini menjadi lembaga yang berwenang menghadirkan secara paksa Terlapor, Pelapor, ataupun Saksi yang telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan. (Pasal 31 UU No. 37 Tahun 2008 dan MoU antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepolisian RI)
3. Saat ini, Ombudsman RI tidak hanya berwenang menindaklanjuti laporan masyarakat, tetapi juga memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. (Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008)
4. Ombudsman RI dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan. (Pasal 34 UU No. 37 Tahun 2008). Selain itu, Ombudsman juga berwenang memeriksa dokumen-dokumen terkait yang diperlukan dari instansi manapun untuk melakukan pemeriksaan laporan atau berdasarkan inisiatif investigasi sendiri. (Pasal 8 Ayat (1) Huruf b UU No. 37 Tahun 2008)
5. Terdapat ancaman pidana bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan, yaitu pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp1 miliar. (Pasal 44 UU No. 37 Tahun 2008)
6. Imunitas hukum: Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan. (Pasal 10 UU No. 37 Tahun 2008)

Kesimpulan

Ombudsman memegang peranan penting dalam menjamin perlindungan hukum terhadap tindakan maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik, dengan fungsi utama menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan penyalahgunaan wewenang, keterlambatan pelayanan, hingga keputusan yang tidak transparan. Praktik maladministrasi ini kerap

merugikan masyarakat dan bertentangan dengan prinsip *good governance*, sehingga diperlukan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang efektif. Dalam hal ini, penguatan peran Ombudsman serta lembaga pengadilan administrasi menjadi sangat krusial untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, upaya optimalisasi perlindungan hukum masyarakat harus dilakukan secara menyeluruh melalui reformasi kebijakan, peningkatan kapasitas aparat, serta pemberdayaan masyarakat dalam pengawasan sosial sebagai langkah preventif maupun represif terhadap maladministrasi.

Daftar Pustaka

- Administrator. (2025, February 20). Naik 3, Skor Indeks Persepsi Korupsi (CPI) Indonesia tahun 2024 masih tetap buruk - Sustainable Indonesia. <https://sustain.id/2025/02/20/naik-3-skor-indeks-persepsi-korupsi-cpi-indonesia-tahun-2024-masih-tetap-buruk/>
- Dee, M. La, Efendi, S., Harahap, E. H., & Amrullah, M. S. (2025). *Dinamika Hukum Pidana Dalam Konteks Keadilan*. PT. Media Penerbit Indonesia.
- Efendi, S., Aris, A., Benuf, K., Rasiwan, I., Aribandi, Maesarini, I. W., & Miharja, E. (2025). *Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia*. Akasa Law Center.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21-30.
- Khoirul Huda, S. H. (2014). Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Heritage*, 2(2), 30-42.
- Khoirul Huda, S. H. (2014). Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Heritage*, 2(2), 30-42.
- Lubis, J., Hidayat, E. F., Efendi, S., Rasiwan, H. I., Ishaq, F. M., Trisista, R. G. M., Minabari, A., Kartono, F., Nggeboe, & Wibowo, D. E. (2025). *Pengantar Hukum Pidana*. Akasa Law Center.
- Ni'matul Huda, (2005), *Negara Hukum, Demokrasi dan Judicial Review*, Yogyakarta, UII Press.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.

- Pratama, D. W., Wafa, H. I., Efendi, S., Arzaqi, N., Rasiwan, I., Ginting, N. M., Ramiyanto, Aziz, I. R., & Putriyana, A. (2025). *Kriminologi (Suatu Pengantar)*. Akasa Law Center.
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 33-41.
- Soehino, *Ilmu Negara*, Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Soemarsono, M. (2007). Negara Hukum Indonesia Ditinjau Dari Sudut Teori Tujuan Negara. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 37(2), 300-322.
- Sukmadinata, S. N. (2005). *Metode penelitian*. Bandung: PT remaja rosdakarya.
- Wijaya, M., Pratomo, B., Citta, A. B., & Efendi, S. (2025). *Metodologi Penelitian: Kombinasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methods*. PT. Media Penerbit Indonesia.