



## PROBLEMATIKA TUGAS DARI OMBUDSMAN PADA TAHAPAN PELAKSANAAN DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI

Reynold Simanjuntak<sup>1</sup>, Frederico Louis Fan Gonggongang<sup>2</sup>

Universitas Negeri Manado

[Email: reynoldssimanjuntak@unima.ac.id](mailto:reynoldssimanjuntak@unima.ac.id)

### Abstract (English)

*The Ombudsman is one of the state institutions that supervises the administration of public services to prevent maladministration. The definition of the Ombudsman is regulated in Article 1, paragraph 1 of Law No. 37/2008, which states, "The Ombudsman of the Republic of Indonesia, hereinafter referred to as the Ombudsman, is a state institution that has the authority to oversee the administration of public services provided by state organizers and the government, including those conducted by State-Owned Enterprises, Regional-Owned Enterprises, and legal entities owned by the state, as well as private bodies or individuals assigned to provide certain public services, part or all of whose funding is sourced from the state budget and/or regional budget."*

### Abstrak (Indonesia)

Ombudsman merupakan salah satu lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar tidak terjadi maladministrasi. Definisi ombudsman diatur pada Pasal 1 angka 1 UU No. 37/2008 yang berbunyi "Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, 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 dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah".

### Article History

Submitted: 8 Desember 2024

Accepted: 11 Desember 2024

Published: 18 Desember 2024

### Key Words

Ombudsman, Public Service Supervision.

### Sejarah Artikel

Submitted: 8 Desember 2024

Accepted: 11 Desember 2024

Published: 18 Desember 2024

### Kata Kunci

Ombudsmand Pengawasan pelayanan publik

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pejabat pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>1</sup> Secara yuridis pelayanan publik diberikan definisi pada Pasal 1 angka 2 Peraturan Ombudsman No. 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya disebut PO No. 41/2019) yang berbunyi "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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Meskipun pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah, namun melihat kenyataan di lapangan, banyak penyelenggara pelayanan publik sering kali melakukan maladministrasi terhadap tugas dan kewenangannya.<sup>2</sup> Definisi dari maladministrasi diatur pada Pasal 1 angka 3 UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut UU No. 37/2008) yang berbunyi "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 dilakukan oleh 1 W Ramadhani, “Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik,” *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* Vol.12, no. 2 (2017), hlm. 264. 2 Alveyn Sulthony Ananda and Reni Putri Anggraini, “Urgensi Perluasan Kewenangan Ombudsman Dalam Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Maladministrasi Perizinan Daerah,” *Jurnal Anti Korupsi* Vol. 4, no. 1 (2022). hlm. 2. 2 Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”. Ombudsman merupakan salah satu lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar tidak terjadi maladministrasi. Definisi ombudsman diatur pada Pasal 1 angka 1 UU No. 37/2008 yang berbunyi “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, 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 dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”. Sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, ombudsman memiliki fungsi sebagaimana diatur pada Pasal 6 UU No. 37/2009 yang berbunyi “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”. Berkaitan dengan fungsi ombudsman dalam hal pengawasan penyelenggaraan negara, terdapat salah satu tugas yang dimiliki ombudsman yaitu menyelenggarakan pencegahan maladministrasi sebagaimana diatur pada Pasal 7 huruf g UU No. 37/2008 yang berbunyi “Ombudsman bertugas: g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Kemudian dari tugas ombudsman dalam menyelenggarakan pencegahan maladministrasi, diatur lebih lanjut tentang wewenang ombudsman dalam mencegah maladministrasi sebagaimana diatur pada Pasal 2 ayat (1) PO No. 37/2008 yang 3 berbunyi “Ombudsman berwenang melakukan Pencegahan Maladministrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara”. Frasa “pencegahan” jika dipahami berarti merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, yang mana dalam hal ini adalah maladministrasi. Sehingga upaya pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman dilaksanakan dengan tujuan agar tidak terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimasa mendatang. Kemudian dijelaskan pencegahan maladministrasi diselenggarakan melalui beberapa tahapan yang disebutkan pada definisi dari maladministrasi sebagaimana diatur pada Pasal 1 angka 5 PO No. 41/2019 yang berbunyi “Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang”. Berikutnya tahapan pencegahan maladministrasi juga diatur pada Pasal 2 ayat (3) PO No. 37/2019 yang berbunyi sebagai berikut : Pencegahan Maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi 3 (tiga) tahap kegiatan yaitu: a. Deteksi; b. Analisis; dan c. Perlakuan Pelaksanaan Saran. Tahap kegiatan deteksi diberikan definisi pada Pasal 1 angka 6 PO No. 41/2019 yang berbunyi “Deteksi adalah kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran dari permasalahan Pelayanan Publik dalam menentukan terjadinya potensi Maladministrasi”.



Tujuan dari kegiatan deteksi diatur pada Pasal 3 PO No. 41/2019 yang berbunyi sebagai berikut : Kegiatan Deteksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a bertujuan untuk: a. mengetahui potensi Maladministrasi yang dilakukan pihak terkait; dan b. mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan. Kemudian tahap kegiatan analisis didefinisikan menurut Pasal 1 angka 8 PO No. 41/2019 yang berbunyi “Analisis adalah rangkaian kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran”. Tujuan dilaksanakannya kegiatan analisis diatur pada Pasal 18 huruf a PO No. 37/2019 yang berbunyi sebagai berikut : 4 Kegiatan Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf b bertujuan untuk: a. memastikan telah terjadi Maladministrasi b. mengidentifikasi penyebab Maladministrasi; dan c. memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran. Pada tahap analisis terdapat permasalahan dikarenakan tidak sesuai dengan tujuan diselenggarakannya pencegahan maladministrasi. Pencegahan maladministrasi merupakan tugas ombudsman yang dilaksanakan dengan tujuan agar tidak terjadi maladministrasi, sehingga dipahami maladministrasi tersebut belum terjadi. Namun dalam prosedur pencegahan maladministrasi pada tahap kegiatan analisis, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan telah terjadi maladministrasi. Telah terjadi maladministrasi dipahami bahwa maladministrasi sudah terjadi dimasa lampau. Dalam hal ini terdapat inkonsistensi antara tujuan dilaksanakan pencegahan maladministrasi dengan prosedurnya pada tahap analisis. Tujuan pencegahan maladministrasi adalah agar tidak terjadi maladministrasi, namun prosedurnya pada tahap analisis malah mengkonfirmasi telah terjadi maladministrasi.

**Rumusan masalah**

Rumusan permasalahan hukum yang dapat disusun berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konsistensi tugas ombudsman dalam upaya pencegahan sebelum terjadi maladministrasi dengan prosedur pelaksanaannya pada tahap analisis yang mengkonfirmasi telah terjadi maladministrasi?
2. Bagaimana kekuatan hukum penetapan terjadi maladministrasi pada tahap analisis dalam pelaksanaan tugas ombudsman untuk mencegah maladministrasi?.

**Metode Penelitian**

Metode Penelitian Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

**Keaslian Penelitian**

No.	Judul Penelitian Sebelumnya	Rumusan Masalah Penelitian Sebelumnya	Isu Hukum Penelitian Sebelumnya	Perbedaan Dengan Tugas Akhir Yang Disusulkan
1.	Tinjauan Yuridis Mengenai Batasan	Bagaimana perbuatan cara menentukan “penyalahgunaan wewenang” yang	Terjadi kekaburan penafsiran mengenai	Inkonsistensi wewenang Ombudsman dalam upaya



	Antara Perbuatan Maladminist rasi Dengan Tindak Pidana Korupsi.	dilakukan oleh pejabat pemerintah berkualitas sebagai maladminstrasi? dan Bagaimana cara menentukan perbuatan “penyalahgunaan wewenang” yang dilakukan oleh pejabat pemerintah berkualitas sebagai tindak pidana korupsi? <sup>3</sup>	unsur “penyalahgu naan wewenang” dalam tindak pidana korupsi dengan maladministr asi	pencegahan maladministrasi dengan prosedur tahapan kegiatan pencegahan maladministrasi
2.	Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Tnah Belum Terdaftar Yang	Bagaimana perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi pemilik hak atas tanah belum terdaftar dari mal administrasi perangkat Pemerintahan Desa?	Ketidaksesua ian data dalam buku letter C desa yang disebabkan mal administrasi	Inkonsistensi wewenang Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi dengan prosedur tahapan kegiatan

	Dirugikan Akibat Maladminist rasi Perangkat Pemerintaha n Desa	dan Sejauh mana pertanggungjawaban perangkat Pemerintahan Desa atas kerugian pemilik hak atas tanah belum terdaftar yang disebabkan mal administrasi perangkat	perangkat pemerintahan desa menimbulkan kerugian dan persengketaa n pemilik tanah	pencegahan maladministrasi
--	--	--	---	----------------------------



		Pemerintahan Desa? <sup>4</sup>		
3.	Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Apakah lembaga-lembaga yang termasuk dalam obyek pengawasan ombudsman mematuhi dan menjalankan rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman ketika ada temuan, serta apakah ada sanksi hukum terhadap lembaga yang tidak menindaklanjuti rekomendasi dari ombudsman? <sup>5</sup>	Kepatuhan penyelenggara negara dalam mematuhi rekomendasi ombudsman	Inkonsistensi wewenang Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi dengan prosedur tahapan kegiatan pencegahan maladministrasi

**Dampak Dampak**

- **Dampak pada kepercayaan diri**

Menurunnya kepercayaan masyarakat ketiks ombudsman di anggap tidak lagi efektif dalam menangani atau mencegah malaadministrasi, masyarakat cenderung kehilangan kepercayaan terhadap lembaga ini dan pelayanan publik secara keseluruhan.

**Dampak Positif:**

1. **Meningkatkan Efisiensi Administrasi:** Ombudsman membantu mengidentifikasi masalah prosedural dan memberikan rekomendasi yang dapat mempercepat penyelesaian administrasi.
2. **Penegakan Standar Pelayanan Publik:** Ombudsman dapat memastikan instansi pemerintah mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk batas waktu penyelesaian administrasi.
3. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Kehadiran Ombudsman mendorong transparansi dalam prosedur administrasi, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang yang dapat memperlambat proses.
4. **Penyelesaian Konflik:** Ombudsman berperan sebagai mediator yang dapat menyelesaikan konflik antara masyarakat dan lembaga pemerintah, mempercepat penyelesaian masalah administrasi.



5. **Meningkatkan Kepercayaan Publik:** Dengan mengawasi dan memastikan kelancaran administrasi, Ombudsman dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah

**Dampak Negatif:**

1. **Resistensi dari Instansi Terkait:** Beberapa instansi mungkin tidak kooperatif terhadap rekomendasi Ombudsman, yang dapat memperpanjang waktu pelaksanaan perbaikan prosedur.
2. **Kurangnya Kapasitas Ombudsman:** Terbatasnya sumber daya manusia dan finansial Ombudsman dapat menjadi kendala dalam pengawasan yang efektif, terutama jika banyak laporan masuk.
3. **Tumpang Tindih Kewenangan:** Ada kemungkinan terjadinya konflik antara Ombudsman dengan lembaga pengawas internal atau eksternal lain, yang dapat memperlambat pelaksanaan rekomendasi.
4. **Kendala Implementasi Rekomendasi:** Rekomendasi Ombudsman bersifat tidak mengikat, sehingga pelaksanaannya sangat bergantung pada komitmen instansi pemerintah terkait.
5. **Birokrasi yang Kompleks:** Sistem birokrasi yang terlalu rumit dapat menjadi tantangan bagi Ombudsman untuk memberikan solusi yang efektif dan cepat.

**Upaya Mengatasi Problematika:**

- **Penguatan Kapasitas Ombudsman:** Dengan menambah jumlah personel dan memperbaiki sistem kerja.
- **Koordinasi dengan Instansi Terkait:** Membangun kerja sama lebih erat antara Ombudsman dan lembaga pemerintah.
- **Digitalisasi Proses Administrasi:** Memanfaatkan teknologi untuk meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan transparansi.
- **Peningkatan Kesadaran Publik:** Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk memahami hak-hak mereka dalam pelayanan publik.

**Dampak Positif (Tambahan):**

1. **Pemicu Reformasi Birokrasi:**  
Ombudsman sering kali menjadi pemicu perubahan dalam sistem birokrasi, mendorong simplifikasi proses administrasi untuk menghindari keterlambatan.
2. **Penguatan Mekanisme Pengawasan Internal:**  
Rekomendasi Ombudsman mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan mekanisme pengawasan internal agar administrasi lebih efisien dan tepat waktu.
3. **Percepatan Digitalisasi Layanan Publik**  
Ombudsman mendorong instansi pemerintah untuk menerapkan teknologi digital dalam proses administrasi, yang dapat mempercepat penyelesaian tugas dan meminimalkan human error.
4. **Efek Jera terhadap Pelanggaran:**  
Adanya pengawasan dan rekomendasi Ombudsman menciptakan efek jera bagi pegawai atau lembaga yang sering menunda proses administrasi.
5. **Memperkuat Hak Asasi Warga Negara:**  
Ombudsman memastikan warga mendapatkan hak mereka untuk pelayanan yang cepat, efisien, dan tidak diskriminatif.



### **Dampak Negatif (Tambahan):**

1. **Persepsi Publik yang Salah:**

Beberapa masyarakat mungkin menganggap Ombudsman sebagai pihak eksekutor, padahal fungsi Ombudsman hanya memberikan rekomendasi. Hal ini bisa menimbulkan kekecewaan ketika solusi tidak segera diimplementasikan.

2. **Lambatnya Tindak Lanjut oleh Instansi:**

Ketergantungan pada instansi pemerintah untuk menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman sering menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah administrasi.

3. **Kurangnya Sosialisasi:**

Banyak masyarakat dan bahkan pegawai pemerintah yang belum memahami sepenuhnya peran dan wewenang Ombudsman, sehingga laporan tidak ditindaklanjuti dengan optimal.

4. **Kendala Budaya Birokrasi:**

Budaya birokrasi yang cenderung hierarkis dan tidak fleksibel di banyak instansi sering menjadi hambatan untuk mengadopsi rekomendasi Ombudsman secara efektif.

5. **Politisasi Isu:**

Dalam beberapa kasus, laporan dan rekomendasi Ombudsman dapat dipolitisasi oleh pihak tertentu, yang akhirnya mengganggu proses penyelesaian administrasi.

### **Upaya Mengatasi Problematika (Tambahan):**

1. **Peningkatan Otoritas Ombudsman:**

Memperkuat wewenang Ombudsman dengan memberikan implikasi hukum pada rekomendasinya agar instansi wajib menindaklanjuti secara tegas dan cepat.

2. **Peningkatan Kompetensi SDM di Ombudsman:**

Melatih tenaga Ombudsman dengan kemampuan mediasi, audit, dan pengawasan yang lebih spesifik untuk menangani masalah administrasi kompleks.

3. **Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI):**

Mengintegrasikan teknologi AI untuk memantau laporan dan proses administrasi secara otomatis, sehingga potensi keterlambatan dapat diidentifikasi lebih awal.

4. **Pengawasan Berkelanjutan:**

Ombudsman perlu mengadopsi sistem pengawasan berkelanjutan yang secara berkala memantau implementasi rekomendasi di berbagai instansi pemerintah.

5. **Peningkatan Kesadaran Publik tentang Ombudsman:**

Mengadakan program edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka, termasuk cara melaporkan keterlambatan administrasi melalui Ombudsman.

6. **Harmonisasi Regulasi:**

Menyelaraskan peraturan yang ada dengan fungsi Ombudsman untuk memastikan tidak ada tumpang tindih kewenangan antara Ombudsman dan lembaga lain.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Problematika Ombudsman pada tahapan pelaksanaan dalam mencegah keterlambatan administrasi mencerminkan tantangan dan peluang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Meski Ombudsman memiliki peran strategis dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan percepatan administrasi, beberapa kendala tetap muncul, baik dari segi internal maupun eksternal.



**1. Kendala Utama:**

- Keterbatasan kewenangan Ombudsman yang hanya dapat memberikan rekomendasi, tanpa kekuatan hukum untuk memaksa instansi terkait menindaklanjuti.
- Resistensi dari instansi pemerintah dalam mengimplementasikan rekomendasi karena faktor budaya birokrasi, kompleksitas prosedur, atau kurangnya komitmen.
- Terbatasnya kapasitas sumber daya manusia dan keuangan Ombudsman untuk menangani laporan secara cepat dan menyeluruh.

**2. Dampak Positif:**

- Mendorong reformasi birokrasi, percepatan digitalisasi, dan peningkatan pengawasan internal.
- Memperkuat hak warga negara atas pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

**3. Solusi yang Direkomendasikan:**

- Penguatan kewenangan Ombudsman agar rekomendasi memiliki implikasi hukum yang tegas.
- Digitalisasi proses administrasi untuk mengurangi keterlambatan dan meningkatkan efisiensi.
- Peningkatan koordinasi dan harmonisasi regulasi antara Ombudsman dan instansi pemerintah.
- Edukasi publik untuk meningkatkan kesadaran tentang fungsi dan peran Ombudsman dalam melindungi hak masyarakat.

**Penutup:**

Secara keseluruhan, keberhasilan Ombudsman dalam mencegah keterlambatan administrasi sangat bergantung pada kerja sama berbagai pihak, baik dari lembaga pemerintah maupun masyarakat. Dengan penguatan peran dan kapasitas Ombudsman, diharapkan kendala-kendala yang ada dapat diatasi, sehingga pelayanan administrasi publik menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2020*. Jakarta: Ombudsman RI.
- A., & Pratama, R. (2019). "Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintah Daerah." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 35-45.
- Nasution, A. (2018). *Efisiensi dan Transparansi Administrasi Publik di Era Digitalisasi*. Bandung: Pustaka Cendekia.
- Nugraha, T. (2021). "Problematisa Implementasi Rekomendasi Ombudsman: Tinjauan Hukum dan Administrasi." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 12(1), 51-65.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB). (2022). *Peraturan tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.