

**KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI
DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG
KESEHATAN
(STUDI DI KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN
SUMATERA UTARA)**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:
Juni Mandrenia Sipahutar
NPM.2106200075**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Fpp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjerab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI DAERAH
TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG KESEHATAN (STUDI DI
KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)

NAMA : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR

NPM : 2106200075

PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM TATA NEGARA

Skripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada hari Kamis, tanggal 09 April 2026.

Dosen Penguji

<u>Lailatus Sururiyah, S.H., M.A.</u> NIDN: 0124048502	<u>Muklis, S.H., M.H.</u> NIDN: 0014118104	<u>Mhd. Nasir Sitompul, S.H., M.H.</u> NIDN: 0118097203

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [t](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 09 April 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM TATA NEGARA
JUDUL SKRIPSI : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI
DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG
KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERWAKILAN
OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)

Dinyatakan:

- (A) Lulus Yudisium dengan Predikat Istimewa
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum TATA NEGARA.

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Lailatus Sururiyah, S.H., M.A.
2. Muklis, S.H., M.H.
3. Mhd. Nasir Sitompul, S.H., M.H.

1.

2.

3.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/II/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 09 April 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

NAMA : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM TATA NEGARA
JUDUL SKRIPSI : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI
DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG
KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERWAKILAN
OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)

PENGUJI : 1. Lailatus Sururiyah, S.H., M.A./NIDN: 0124048502
: 2. Muklis, S.H., M.H./ NIDN: 0014118104
: 3. Mhd. Nasir Sitompul, S.H., M.H / NIDN: 0118097203

Lulus, dengan-nilai A, predikat Istimewa


Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 09 April 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502.


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila merajab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telo. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [i](#) umsumedan [t](#) umsumedan [y](#) umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM TATA NEGARA
JUDUL SKRIPSI : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI
DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG
KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERWAKILAN
OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)

Pendaftaran : Tanggal 06 April 2026

Dengan diterimanya Skripsi ini, sudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Pembimbing

MHD. NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.
NIDN: 0118097203

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK.BAN/PT/Ak/Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id | rektor@umsu.ac.id | umsmedan | umsmedan | umsmedan | umsmedan

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Jurnal :

Nama : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
Prodi/Bagian : HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
Judul skripsi : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)

Dosen Pembimbing : MHD. NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 06 APRIL 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini, agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
**JUDUL SKRIPSI : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI
DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG
KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERWAKILAN
OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)**

**Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi**

Medan, 01 April 2026

Pembimbing

(Mhd. NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.)
NIDN. 0118097203



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI DAERAH
TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI DI KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN SUMATERA
UTARA)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 04 April 2026
Saya yang menyatakan



JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM. 2106200075



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Dila menjabar surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
NPM : 2106200075
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM TATA NEGARA
Judul Skripsi : KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENGAWASAN PUBLIK OTONOMI DAERAH
TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI DI KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN SUMATERA
UTARA)

Dosen Pembimbing : MUHAMMAD NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	12 Maret 2025	Bimbingan Judul	
2.	11 Juni 2025	Bimbingan Proposal	
3	14 Agustus 2025	Acc Seminar proposal	
4.	2 September 2025	Revisi dan Acc Judul Skripsi	
5.	15 Januari 2026	Bimbingan Skripsi	
C.	4 Februari 2026	Revisi Skripsi	
7.	5 Maret 2026	Revisi Skripsi	
B.	10 Maret 2026	Revisi Skripsi	
9.	11-03-2026	Acc vthk di ujikan	

Mahasiswa dengan data dan judul Skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya Skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

MUHAMMAD NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.
NIDN : 0118097203



Prog Studi : Hukum
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU
Jl. Kepren Mukhtar Basri No.03 Telp. (061) 6624567

Hari/Tanggal : KAMIS, 09 APRIL 2026
Waktu : 08.30 - 12.00

NO	NAMA/PM	DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR		JUDUL TUGAS AKHIR	BAGIAN	KET.
		PEMBIMBING	PENGUJI UTAMA			
6	JUNI MANDRENYA SIPAHUTAR 2106200075	1 MUHAMMAD NASIR SITOMPUL, S.H., M.H. 1	1 LAILATUS SUPRIYAH, S.H., M.A. 2 MUKLIS, S.H., M.H.	KEMENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERMAKLAN OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)	HUKUM TATA NEGARA	SKRIPSI
7	IKHSANIL AMAMI 2206200031	1 Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H. 1	1 Dr. Hj. ASLANI HARAHAP, S.H., M.H. 2 Assoc. Prof. Dr. ADI MANSAR, S.H., M.Hum.	KEBUJUKAN PIDANA TERHADAP SETIAP ORANG YANG MEMBARIKAN ANAK DALAM PENYALAHGUNAAN NAPZA (NARKOTIKA, ALKOHOL, PSIKOTROPIKA, DAN ZAT ADIKTIF LAINNYA)	HUKUM PIDANA	SKRIPSI
8	MUHAMMAD FAHRI MEHRA 2206200151	1 Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum. 1	1 Assoc. Prof. Dr. EKA N.A.M. SIMONING, S.H., M.Hum. 2 MIRSA ASTUTI, S.H., M.H.	PEMENUHAN HAK ASASI MANUSIA DALAM PEMBENTUKAN PRODUK HUKUM DAERAH	HUKUM TATA NEGARA	SKRIPSI
9	PUTRI HANI NATASYA 2206200233	1 Dr. Hj. ASLANI HARAHAP, S.H., M.H. 1	1 Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H. 2 MUKLIS, S.H., M.H.	KONSTITUSIONALITAS PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS SEBAGAI PEMENUHAN HAK DASAR PENGHIDUPAN YANG LAYAK	HUKUM TATA NEGARA	SKRIPSI
10	TASYA RIFQA SALSABILA 2206200244	1 Dr. Hj. ASLANI HARAHAP, S.H., M.H. 1	1 Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H. 2 Dr. ANDRYAN, S.H., M.H.	KONSTITUSIONALITAS FUNGSI PENDIDIKAN POLITIK PARTAI POLITIK TERHADAP PEMILIH PERULU DALAM PEMILIHAN UMUM	HUKUM TATA NEGARA	SKRIPSI

Medan, 19 Syawal 1447 H
07 April 2026 M

Ditandatangani Oleh:
Rektor
Dr. MUHAMMAD ARIFIN, H., S.H., M.Hum.



Ketua
Dr. Faisal, S.H., M.Hum.



Sekretaris
Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.

- Catatan :
1. Peserta sidang diharapkan berpakaian hitam putih, bagi laki-laki beresat & jas warna hitam, perempuan berjilbab.
 2. Peserta sidang diharapkan hadir 30 menit sebelum acara dimulai, bila terlambat sidang yang bersangkutan diunda.
 3. Bagi penguji yang tidak hadir pada saat sidang berlangsung, keadukannya akan diganti!

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir. Shalawat dan salam diucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Terima kasih setulus-tulusnya kepada kedua orang tua saya yaitu, Bapak Sahriun Sipahutar dan Ibu Saprina Wati Pulungan yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan nasihat serta terima kasih sudah membiayai pendidikan selama ini hingga sampai mendapatkan gelar sarjana. Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua yang telah mengisi begitu banyak kebahagiaan, menjadi penopang yang selalu ada di setiap situasi. Terima kasih kepada kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan, dan kasih sayang. Terima kasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP terimakasih telah memberikan fasilitas yang sangat baik di kampus ini, terima kasih kepada Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum, Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H yang telah menyempurnakan fasilitas pembelajaran yang sangat baik di Fakultas Hukum. Terima kasih kepada Bapak Mhd. Nasir Sitompul, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih kepada bapak dosen pembimbing dengan kesabaran hati yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, memberikan masukan serta saran sehingga dapat menyelesaikan

penelitian ini sampai akhir. Disampaikan juga ucapan terima kasih kepada Kepala Bagian Hukum Tata Negara Bapak Dr. Andryan, S.H., M.H. dan Dosen Penasehat Akademik mahasiswa serta para seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kepada Muhammad Aidil Rozaq terima kasih sudah mendukung serta ikut mendoakan dalam setiap situasi dan memberikan motivasi dukungan yang penuh dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada saudari perempuan saya Genti Alora Sipahutar dan sahabat saya yaitu, Rizka Mailina Br. Kaban, serta teman-teman yang ikut serta dalam mendukung menemani pada saat menjalani Pendidikan.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam penulisan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih kepada semuanya yang disebutkan di atas semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pendidikan hukum serta dapat menjadi referensi bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 14 Maret 2026

**Hormat Saya
Penulis,**

**JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR
2106200075**

ABSTRAK

KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OTONOMI DAERAH TENTANG MALADMINISTRASI DI BIDANG KESEHATAN (STUDI DI KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN SUMATERA UTARA)

JUNI MANDRENIA SIPAHUTAR

Penelitian ini mengkaji mengenai peran dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik di era otonomi daerah, dengan fokus khusus pada dugaan maladministrasi di sektor Kesehatan. Latar belakang penelitian ini menyoroti bahwa meskipun otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, desentralisasi kekuasaan juga membawa risiko terjadinya penyimpangan prosedur atau maladministrasi yang dapat merugikan hak-hak Masyarakat dalam mendapatkan layanan Kesehatan yang berkualitas. Permasalahan utama yang dibahas mencakup bahaimana bentuk kewenangan Ombudsman dalam pengawasan layanan publik di daerah, mekanisme pengawasan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan Kesehatan, serta Langkah-langkah tindak lanjut yang diambil oleh Ombudsman Ketika ditemukan praktik maladministrasi.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, dan literatur terkait lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki wewenang yang kuat secara hukum untuk menerima laporan, melakukan investigasi, dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pemerintah daerah maupun instansi Kesehatan. Mekanisme pengawasan dilakukan melalui tahap deteksi gejala, analisis penyebab, hingga pemberian saran perbaikan yang dipantau secara berkala. Meskipun demikian, efektivitas pengawasan ini masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan regulasi teknis dan kepatuhan instansi terlapor terhadap rekomendasi yang dikeluarkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan peran Ombudsman sangat penting untuk memastikan tata Kelola pemerintahan yang baik dan pemenuhan hak Kesehatan Masyarakat di tingkat daerah.

Kata Kunci: Ombudsman Republik Indonesia, Pelayanan Publik, Otonomi Daerah, Maladministrasi, Kesehatan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah.....	5
2. Tujuan Penelitian.....	6
3. Manfaat Penelitian.....	6
B. Definisi Operasional.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Sifat Penelitian.....	12
3. Sumber Data.....	13
4. Alat Pengumpul Data.....	15
5. Analisis Data.....	15
6. Jadwal Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Ombudsman Republik Indonesia.....	18
B. Maladministrasi.....	24
C. Pelayanan Publik.....	29
D. Otonomi Daerah.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Otonomi Daerah.....	43
B. Mekanisme Ombudsman Republik Indonesia Dalam Melakukan	

Pengawasan Layanan Publik Otonomi Daerah Terhadap Maladministrasi Di Bidang Kesehatan.....	61
C. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menindaklanjuti Maladministrasi Di Bidang Kesehatan.....	73
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat daerah dengan cara yang lebih efisien dan berkualitas. Dengan desentralisasi kekuasaan, pemerintah daerah memiliki lebih banyak wewenang untuk mengelola urusan publik, termasuk kesehatan. Namun Otonomi daerah masih menghadapi banyak tantangan, salah satunya adalah resiko maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Indonesia, lembaga ombudsman pertama kali didirikan dengan nama “Komisi Ombudsman Nasional” melalui keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000. Tujuan dari pembentukannya adalah untuk mengawasi pelayanan publik dan menangani keluhan masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan. Komisi Ombudsman Nasional bertugas menerima, meneliti, dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat mengenai kesalahan dalam pelayanan publik dan penyimpangan yang terjadi. Untuk memperkuat peran lembaga tersebut, pada tahun 2008 dibentuk Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini memberikan dasar hukum yang lebih kuat dan jelas mengenai tugas, wewenang, dan fungsi ombudsman.¹

Otonomi daerah, yang dirancang untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, menghasilkan desentralisasi fiskal dan politik yang kompleks. Di satu sisi, otonomi memberi pemerintah daerah ruang untuk berinovasi dan menyesuaikan kebijakan untuk memenuhi kebutuhan lokal. Sebaliknya,

¹ Dewa Gede Swamitra Mahottama, 2025, *Penguatan Wawasan Terhadap Peran Dan Kewenangan Lembaga-Lembaga Negara Di Indonesia*, Indramayu: PT. Adab Indonesia, halaman 274.

kompleksitas ini meningkatkan kemungkinan penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di sektor penting seperti kesehatan. Karena praktik maladministrasi yang merugikan hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan, janji pelayanan kesehatan yang responsif, adil, dan berkualitas seringkali terbentur.

Maladministrasi di bidang kesehatan berarti tidak mematuhi aturan dan standar yang sudah ditentukan, sehingga menyebabkan pelayanan kesehatan yang kurang baik atau bahkan membahayakan. Hal ini bisa terjadi karena kesalahan dalam mengelola obat, penundaan dalam memberikan layanan, atau ketidakbenaran dalam mencatat informasi medis. Maladministrasi bisa berdampak negatif pada kesehatan pasien serta memberatkan sistem kesehatan secara keseluruhan.²

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, definisi ini membatasi pelayanan publik sebagai aspek penyelenggara di mana organisasi pemerintahan di bidang kesehatan menyelenggarakan semua pelayanan dan barang, termasuk pelayanan administratif. Selain itu, pelayanan kesehatan publik dapat dilihat dari perspektif barang dan jasa kesehatan (publik) yang disediakan oleh organisasi swasta dan publik, termasuk organisasi sosial nonprofit.³

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan melalui penyediaan layanan yang didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kepada setiap masyarakat. aktivitas melayani yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan dan undang-undang.

² Edy Sony, dkk, 2024, *Hukum Kesehatan*, Padang: CV. Gita Lentera, halaman 145.

³ Komarudin, 2020, *Regulasi Pelayanan Publik: Konsep Dan Implementasinya Pada Pemerintahan Daerah*, 2nd edn, Serang: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, halaman 97.

Dengan mempertimbangkan fakta bahwa Indonesia adalah sebuah negara demokrasi di mana rakyat bertanggung jawab untuk menentukan bagaimana kehidupan nasional dijalankan.

Menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menyebabkan kerugian materiil atau immateriil bagi masyarakat dan individu.⁴

Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik dibuat oleh Ombudsman RI melalui Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi dengan tujuan meningkatkan peran pengawasan atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Ada tiga tahapan utama dalam kegiatan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI:

1. Deteksi: mengidentifikasi gejala;
2. Analisis: mengidentifikasi penyebab; dan
3. Perlakuan Pelaksanaan Saran: mendorong dan memantau perubahan.⁵

Tujuan pembentukan Ombudsman Republik Indonesia di tingkat daerah adalah untuk mendekatkan layanan Ombudsman ke masyarakat umum. Ombudsman bertugas menangani keluhan masyarakat tentang keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Maladministrasi, menurut Pasal 1 Ayat (3) UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, adalah

⁴ Bellinda Wasistiyana Dewanty, 'Perlindungan Hukum Bagi Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Melalui Pendekatan Hukum Administrasi', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2018.

⁵ Reza Rizkynata, Muhammad Khoirul Anwar. (2024). "Analisis Perlakuan Pelaksanaan Saran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Manajemen Pencegahan Maladministrasi", *Jurnal Pentahelix*, Vol.2, No.1, halaman 41.

perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut. Contoh maladministrasi termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang menyebabkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat.⁶

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia (ORI), lembaga negara yang ditugaskan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi semakin penting dalam konteks ini. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ORI diberi wewenang untuk menerima laporan, melakukan investigasi, dan menyarankan perbaikan atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah daerah.

Disisi lain, karena terbatasnya regulasi teknis yang mengatur dan kewenangan adjudikasi khusus Ombudsman dapat menyebabkan pengawasan pelayanan publik yang kurang efektif dari Ombudsman Republik Indonesia. Pelaksanaan teknis kewenangan Ombudsman Republik Indonesia di lapangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan terbatas. Memenuhi kebutuhan masyarakat lokal atau nasional untuk barang, jasa, dan layanan administrasi dikenal sebagai pelayanan publik.⁷ Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia sangat penting untuk upaya meningkatkan pelayanan Undang-Undang Kesehatan ini. Pengawasan tanpa disadari akan mempercepat dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan. Ombudsman Republik Indonesia telah

⁶ Elfi Nola Tumangger. (2022). "Kewenangan Lembaga Ombudsman Terhadap Kategori Rumah Sakit Publik Dan Rumah Sakit Privat Di Bidang Kesehatan", *Mendapo Journal Of Administration Law*, Vol. 3, No.1, halaman 15.

⁷ Nurfaika Ishak. (2022). "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia", *Mulawarman Law Review*, Vol., No. 1, halaman 77.

melakukan berbagai bentuk pengawasan, seperti koordinasi dan survei kepatuhan, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dan tenaga medis.⁸

Dengan memberikan penekanan khusus pada sektor kesehatan di era otonomi daerah, proposal ini beranjak dari pemahaman tersebut dengan mengambil fokus spesifik pada sektor kesehatan di era otonomi daerah. Sektor kesehatan dipilih karena merupakan pilar kesejahteraan masyarakat dan seringkali menjadi ukuran keberhasilan administrasi pemerintah. Praktik maladministrasi di bidang ini, seperti pungutan liar, diskriminasi, penundaan layanan, dan pengabaian prosedur, tidak hanya melanggar hak individu tetapi juga dapat menghambat kemajuan sumber daya manusia.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik ingin meneliti terkait dengan tentang Maladministrasi di bidang kesehatan dengan judul Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Otonomi Daerah Tentang Maladministrasi Di Bidang Kesehatan (Studi Di Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara).

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, untuk mencapai tujuan penelitian maka dalam penelitian ini akan menguraikan permasalahan terkait beberapa hal, sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Otonomi Daerah?
- b. Bagaimana Mekanisme Ombudsman Republik Indonesia Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Otonomi Daerah Terhadap Maladministrasi Di Bidang Kesehatan?

⁸ Desti Setiawati, Muhammad Khoirul Anwar, and Anisa Nurmaida. (2023). "Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dalam Pembentukan UU Kesehatan", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. , No. 3, halaman 28629.

- c. Bagaimana Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menindaklanjuti Maladministrasi Di Bidang Kesehatan?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kewenangan ombudsman republik indonesia dalam pengawasan pelayanan publik otonomi daerah.
- b. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme ombudsman republik indonesia dalam melakukan pengawasan layanan publik otonomi daerah terhadap maladministrasi di bidang kesehatan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana kewenangan ombudsman republik indonesia dalam menindaklanjuti maladministrasi di bidang kesehatan.

3. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian dan penulisan skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis dan masyarakat umum, atau dengan kata lain bagi mereka yang membutuhkannya. Ada dua keuntungan yang diharapkan dari dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

- a. Secara teoritis, hasil yang diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan evaluasi empiris efektifitas pengawasan ombudsman, khususnya dalam studi kasus maladministrasi di bidang kesehatan dan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dan berkontribusi pada tata kelola pemerintahan yang baik, demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.
- b. Secara praktis, hasil yang diharapkan dari penelitian ini mampu menghasilkan rekomendasi kebijakan yang bermanfaat bagi pemerintah pusat dan daerah, serta ombudsman, untuk memperkuat sistem pengawasan, mengurangi maladministrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan khusus tentang cara suatu konsep atau variabel diukur atau diamati dalam penelitian. Penjelasan ini membuat konsep yang abstrak menjadi nyata dan dapat diukur, yang memungkinkan peneliti lain memahami dan mereplikasi penelitian.

Berdasarkan judul penelitian yang diajukan oleh penulis yaitu:

1. Ombudsman Republik Indonesia dalam penelitian ini adalah lembaga negara independen yang ada dan bekerja, yang memiliki wewenang untuk menerima laporan dan menyelidiki dugaan maladministrasi dalam penyediaan layanan publik oleh badan publik pusat dan daerah.
2. Maladministrasi dalam penelitian ini adalah bukti tindakan atau kelalaian penyelenggara layanan publik yang menyebabkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna layanan dan bertentangan dengan hukum, peraturan, atau standar administrasi yang baik.
3. Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan atau tindakan diselenggarakan oleh pemerintah daerah (dalam kerangka penyelenggara negara) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan hukum.
4. Otonomi daerah dalam penelitian ini adalah tingkat kewenangan dan kebebasan yang dimiliki oleh pemerintah daerah (provinsi, distrik atau kota) dalam peraturan dan pengelolaan masalah pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peraturan hukum.

C. Keaslian Penelitian

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam ketatanegaraan Indonesia bukanlah masalah baru. Oleh karena itu, banyak peneliti sebelumnya mengangkat masalah ini sebagai fokus penelitian mereka. Namun, berdasarkan informasi yang ditemukan di perpustakaan, baik melalui pencarian internet maupun

penelusuran kepustakaan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, tidak ditemukan penelitian yang sama yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti dengan judul **“Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Otonomi Daerah Tentang Maladministrasi Di Bidang kesehatan (Studi Di Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara)”**.

Tiga judul penelitian dari sejumlah judul penelitian sebelumnya hampir sama dengan penelitian ini, antara lain:

1. Skripsi Dwi Juliana Pertiwi, NPM 1406200479 Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Program Studi Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara, Tahun 2019 yang berjudul *“Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Medan (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)”*. Skripsi ini merupakan penelitian empiris yang meneliti fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publik. Skripsi ini terbatas pada wilayah geografis tertentu dan jenis pelayanan publik tertentu (administrasi rumah sakit). Oleh karena itu, studi kasus ini berfokus pada pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan administrasi di rumah sakit pemerintah di Kota Medan.⁹ Sedangkan penelitian yang akan diteliti adalah tentang kewenangan Ombudsman dalam konteks otonomi daerah dan khususnya maladministrasi di bidang kesehatan, yang dapat mencakup berbagai daerah otonom.
2. Skripsi Tasria Lestari, NIM 30600113126 Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Filsafat, Dan Politik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Program

⁹ Pertiwi Dwi Juliana, Skripsi: "Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Medan" (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019).

Studi Ilmu Politik, Tahun 2017 yang berjudul "*Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)*". Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif yang menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa laporan masyarakat diterima dan sebagian besar kasus yang dilaporkan ditangani. Melalui sosialisasi, diskusi interaktif, dan penyelidikan, ombudsman berusaha mencegah maladministrasi.¹⁰ Sementara penelitian yang akan diteliti ialah kewenangan ombudsman untuk mengawasi pelayanan publik otonomi daerah dan mempelajari kasus khusus yang berkaitan dengan praktik maladministrasi di bidang kesehatan.

3. Skripsi Dedi Arifka, NIM 160802031 Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Tahun 2020 yang berjudul "*Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*". Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertitik meneliti peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani maladministrasi dalam pelayanan publik. Skripsi ini berfokus pada bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh menangani laporan maladministrasi yang terjadi di wilayah Provinsi Aceh. Tujuan dari penelitian

¹⁰ Tasria Lestari, Skripsi: "Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)" (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

ini adalah untuk mengetahui seberapa responsif Ombudsman Aceh terhadap keluhan yang diajukan oleh masyarakat mengenai pelayanan publik.¹¹ Sementara penelitian yang akan diteliti adalah berfokus pada kewenangan Ombudsman dalam hal otonomi daerah.

Secara konstruktif, substansi dan topik dari ketiga penelitian tersebut jelas berbeda dengan penelitian saat ini sedang dilakukan. Penelitian ini akan melihat bagaimana kewenangan ombudsman diterapkan dalam kerangka otonomi daerah. Kerangka ini melibatkan bagaimana hubungan antara pemerintah pusat dan daerah dalam memberikan pelayanan publik.

D. Metode Penelitian

Metode berasal dari kata Yunani “methodos”, yang merupakan gabungan dari kata depan “meta”, yang berarti “menuju, melalui, mengikuti sesudah” dan kata benda “hodos”, yang berarti “jalan, perjalanan, cara, atau arah.” Metodologi penelitian adalah serangkaian Langkah Dalam mengumpulkan serta menganalisis informasi yang dilakukan dengan cara teratur, untuk meraih target yang spesifik. Proses pengumpulan dan analisis informasi dilakukan dalam berbagai cara, baik yang bersifat angka maupun yang bersifat deskriptif, melalui cara percobaan dan cara tanpa percobaan, bersifat interaktif dan tidak interaktif.¹² Metode penelitian adalah teknik ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan tertentu. Penelitian dilakukan menggunakan prinsip keilmuan Rasional, Empiris, dan Sistematis (RES).¹³

Pengertian sederhana dari metode penelitian adalah prosedur penelitian. Penelitian adalah upaya pencarian yang sangat bermanfaat secara edukatif karena ia

¹¹ Dedi Arifka, Skripsi: "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

¹² Lailatus Sururiyah dan Raihan Putradinata, (2025), "Upaya Pencegahan Praktik Politik Dinasti Melalui Kaderisasi Partai Politik", *EduYustisia Jurnal Edukasi Hukum*, Vol. 4, No. 2, halaman 9.

¹³ Umar Hamdan Nasution and Listya Devi Junaidi, 2024, *Metode Penelitian*, Medan: Serasi Media Teknologi, halaman 1.

mengajarkan kita untuk selalu menyadari bahwa kita masih tidak tahu banyak tentang dunia ini dan bahwa apa yang kita coba cari, temukan, dan ketahui mungkin bukan kebenaran mutlak.¹⁴

Karena itu, penelitian yang akan diteliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan diteliti oleh peneliti termasuk dalam jenis penelitian hukum yuridis normatif. Metode yang dipakai Dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normative, yang merupakan analisis hukum yang dilaksanakan dengan cara mengkaji sumber-sumber literatur atau data sekunder.¹⁵ Pendekatan yuridis normatif adalah cara memahami hukum berdasarkan aturan dan perundang-undangan yang sudah berlaku, dapat disimpulkan bahwa penelitian hukum normatif adalah salah satu cara melakukan penelitian hukum yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku dan sesuai dengan permasalahan hukum yang sedang dibahas.¹⁶

Pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, yaitu dengan menggunakan data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan peraturan serta pustaka lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dan sering disebut dengan penelitian hukum kepustakaan.¹⁷

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kewenangan Ombudsman diterapkan dalam pengawasan otonomi daerah pelayanan publik,

¹⁴ Cynthia Hadita Eka N.A.M Sihombing, 2022, *Penelitian Hukum*, Malang, Jatim: Setara Press, halaman 2.

¹⁵ Ari Afriandi Depari and Lailatus Sururiyah, (2025), "Perlindungan Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Waralaba Dalam Perspektif Hukum Perdata Abstrak", *EduYustisia Jurnal Edukasi Hukum*, Vol. 4, No.1, halaman 2.

¹⁶ Nanda Dwi Rizkia dan Hardi Fardiansyah, 2023, *Metode Penelitian Hukum (Normatif Dan Empiris)*, Bandung: Widina Media Utama, halaman 120-121.

¹⁷ Russel Butarbutar, 2023, *Penelitian Hukum*, Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, halaman 124.

khususnya dalam hal maladministrasi di bidang kesehatan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan studi sebagai desain. Pilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada keinginan untuk memahami secara menyeluruh fenomena maladministrasi dan pelaksanaan wewenang Ombudsman dari perspektif pihak terkait. Studi memungkinkan peneliti untuk menyelidiki unit analisis (kasus maladministrasi/penanganan ombudsman) dalam situasi nyata. Selain itu, kedua pendekatan—perundang-undangan—dan konseptual—digunakan. Memeriksa secara menyeluruh peraturan perundang-undangan seperti UU Ombudsman, UU Pelayanan Publik, UU Otonomi Daerah, asas-asas hukum, dan doktrin tentang kewenangan ombudsman, konsep pelayanan publik, dan jenis maladministrasi.

Dapat juga didefinisikan sebagai penelitian kajian pustaka yang sebagian besar sumber datanya adalah sumber data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, juga dapat didefinisikan sebagai penelitian hukum yang berfokus kepada peraturan atau perundang-undangan yang tertulis.¹⁸

Penelitian hukum normatif pada dasarnya ialah kegiatan yang mempelajari aspek-aspek internal dari hukum positif untuk menyelesaikan masalah yang ada.

2. Sifat Penelitian

Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah analisis deskriptif. Penelitian yang mengandalkan analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek atau peristiwa tanpa niatan untuk menarik Kesimpulan yang bersifat umum.¹⁹ Sifat penelitian yang akan diteliti adalah deskriptif analisis, yang menunjukkan bagaimana teori-teori yang menjadi subjek penelitian berkorelasi dengan peraturan hukum.

¹⁸ Muhammad hendri Yanova, Parman Komarudin, and Hendra Hadi. (2023). "Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris", *Badamai Law Journal Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat*, Vol. 8, No. 2, halaman 400.

¹⁹ Mhd. Nasir Sitompul, (2021), "Tanggung Jawab Negara Peluncur Terhadap Sampah Ruang Angkasa Menurut Hukum Lingkungan Internasional", *IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum*, Vol. 2, No. 2, halaman 116.

Sifat penelitian adalah apa yang tertulis dalam proposal penelitian. Jurnal metodologi penelitian sering membahas karakteristik seperti deskriptif, analitis, eksperimental, atau kualitatif atau kuantitatif, serta aplikasinya.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri dari data kewahyuan dan data sekunder. Data kewahyuan yang bersumber dari data hukum islam yaitu Al-Qur'an. Adapun data kewahyuan yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Q.S. An-Nisa ayat 59.

Allah SWT berfirman dalam Q.S. An-Nisa ayat 59, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Jika diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

Berikutnya, Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang didapatkan dari referensi seperti undang-undang, buku, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan isu yang diteliti. Semua data sekunder yang terkumpul selanjutnya dikelompokkan dan dianalisis dengan pendekatan kualitatif untuk menemukan Solusi terhadap masalah yang telah ditentukan.²⁰ Data sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder dapat berupa dokumen resmi, buku-buku, laporan penelitian, dan sebagainya. Data sekunder yang dimaksud terdiri dari:

²⁰ Lailatus Sururiyah, (2025), "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama", *Sanksi Seminar Nasional Hukum, Sosial Dan Ekonomi*, Vol. 4, No. 1, halaman 153.

1) Bahan hukum primer ialah Bahan hukum yang mengikat terdiri dari jurnal-jurnal yang membahas metode penelitian dan konsep hukum empiris, serta dokumen hukum lainnya yang berkaitan dengan penelitian hukum.²¹ Adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini ialah:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945)
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan UU No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi UU).
- e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan).

2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang menjelaskan bahan hukum primer, seperti studi, hasil penelitian, buku, koran, majalah ,dokumen, internet, dan makalah. Dalam

²¹ Dadang Sumarna and Ayyub. Kadriah. (2023). "Penelitian Kualitatif Terhadap Hukum Empiris", *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, Vol. 16, No. 2, halaman 106.

penelitian ini, peneliti menggunakan literatur tentang hukum perdata, hukum, perlindungan konsumen (khususnya pasien), dan hukum kesehatan.

- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan informasi tambahan, penjelasan, atau arahan terkait bahan hukum primer dan sekunder. Kamus hukum ensiklopedia, jurnal hukum, dan artikel terkait adalah beberapa contoh bahan tersier. Bahan ini membantu peneliti memahami lebih dalam materi hukum yang mereka pelajari.

4. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan melibatkan mencari, penghimpunan, dan pengumpulan dokumen hukum tertulis yang terkait dengan subjek penelitian. Proses yang diterapkan untuk mengumpulkan informasi dalam studi ini berbentuk dokumentasi, yang mencakup: panduan yang digunakan berupa nota dan kutipan, pencarian bahan hukum, buku-buku, dan lainnya yang relevan untuk penentuan masalah dalam penelitian ini baik secara daring maupun luring.²² Studi kepustakaan dilakukan dalam penelitian ini dengan dua metode, yaitu:

1. *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan dengan mengunjungi toko buku dan perpustakaan kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) untuk mengumpulkan data sekunder seperti buku hukum, peraturan perundang-undangan, dan lainnya yang diperlukan untuk penelitian.
2. *Online*, yaitu penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan mencari di media internet seperti e-book, e-journal, dan barang-barang lainnya yang

²² Muklis, (2022), "Aspek Hukum Dalam Etika Dan Prilaku Aparatur Sipil Negara", *IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum*, Vol. 3, No. 2, halaman 220.

terkait dengan subjek penelitian untuk mendapatkan data sekunder yang diperlukan untuk proses penelitian.

5. Analisis Data

Analisis data adalah upaya mencari data melalui proses lapangan dengan berbagai persiapan pralapangan, menata hasil lapangan secara sistematis, menyajikan hasil lapangan, dan mencari makna dengan pencarian terus-menerus sampai makna lain tidak lagi menggungunya.

Analisis data dalam penelitian ini melibatkan serangkaian langkah untuk mengarahkan perhatian, merangkum, dan memahami fenomena atau proposisi yang ditemukan secara menyeluruh, baik hukum maupun non-hukum. Penelitian ini akan menggunakan analisis kualitatif dari data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan, yang sesuai dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Analisis kualitatif pada dasarnya adalah proses interpretasi teori-teori yang relevan untuk menghasilkan kesimpulan penting dari penelitian. Dengan demikian, data akan dianalisis berdasarkan kualitas hubungan dan relevansinya, bukan kuantitasnya.

6. Jadwal Penelitian

Guna menyelesaikan penelitian ini, peneliti telah menjadwalkan waktu penelitian dan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, pada tahap ini dilakukan penyusunan rencana skripsi meliputi judul, rumusan masalah, metode penelitian dan sumber data yang relevan, disiapkan dalam waktu sekitar dua minggu.
2. Tahap pengelolaan dan pelaksanaan data, setelah mengumpulkan sekunder dari berbagai sumber data, kemudian diolah secara kualitatif dan kemudian dideskripsikan dalam bentuk penelitian yang dirancang selama kurang lebih 4 minggu.

Tahap penyelesaian, yaitu tahap akhir dimana sebuah hasil penelitian yang berbentuk skripsi telah melewati tahap seminar proposal dan sidang meja hijau yang

kemudian dilakukan tahap penyempurnaan atas revisi-revisi ataupun masukan dari akademis, baik dosen pembimbing maupun dosen penguji jika ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman adalah lembaga negara yang diberi wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh lembaga negara maupun pemerintahan, seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta dan perseorangan yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari dana negara. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, yang menerima dana dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan dana yang dialokasikan untuk daerah.²³ Gagasan mengenai badan independen yang bertugas menangani keluhan dan permasalahan masyarakat muncul sebagai solusi kritis akibat meluasnya praktik korupsi, buruknya kinerja birokrasi di berbagai instansi, serta kondisi politik yang tidak stabil.²⁴ Ombudsman Republik Indonesia berfungsi sebagai institusi yang penting dan strategis. Didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini memiliki kekuasaan konstitusional untuk menerima, menyelidiki, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi oleh penyelenggara layanan publik. Maladministrasi itu sendiri mencakup tindakan yang melawan hukum dan prosedur, termasuk penyalahgunaan kekuasaan, diskriminasi, keterlambatan yang tidak semestinya, serta

²³ Syaprianto dan Ivana Utari Putri. (2024). "Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru", *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, Vol. 1, No. 4, halaman 714.

²⁴ Johannes Widijantoro, 2025, *Ombudsman Sektor Swasta: Mewujudkan Akses Keadilan Dan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 110.

tindakan lain yang merugikan masyarakat dalam konteks layanan publik. Fungsi Ombudsman tidak hanya bersifat represif (menanggapi dugaan pelanggaran), tetapi juga preventif melalui rekomendasi untuk perbaikan sistem layanan kepada lembaga terkait.²⁵

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 dilahirkan, sehingga nama lembaga ombudsman berubah menjadi “Ombudsman Republik Indonesia”. Nama ini berbeda dengan nomenklatur sebelumnya yang terdapat dalam Kepres Nomor 44 Tahun 2000, yaitu “Komisi Ombudsman Nasional” atau juga disebut “Ombudsman Nasional”.²⁶

Kewenangan diberikan meliputi hak terima aduan warga, memeriksa badan yang diadukan, meminta info dari pihak terkait, memberi saran perbaikan, serta membantu proses damai antara pihak pengadu dan teradu. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat peran Ombudsman sebagai pengawas dari luar untuk kualitas pelayanan publik. Dalam aturan ini, tertulis bahwa pelayanan publik mesti penuh standar pasti yang bisa diukur serta diawasi. Ombudsman berhak selidiki aduan maladministrasi terkait pelayanan publik, serta memberi masukan ke badan terkait supaya lakukan perbaikan sistem. Hal ini tunjukkan jika kewenangan Ombudsman itu luas serta tak cuma pada badan pemerintah pusat saja. Kewenangan itu juga dijelaskan lebih detail pada Peraturan Ombudsman RI No. 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi dalam Pelayanan Publik. Aturan ini tetapkan hal yang dinilai, tahapan pengecekan, dan cara pendanaan dalam proses pengawasan. Dengan adanya aturan ini, kewenangan Ombudsman tak cuma normatif saja, namun telah dijalankan dengan cara yang sistematis dan terukur. Dari sisi ciri khas, kewenangan

²⁵ Septi Yanti Tampubolon, (2025), "Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publikdi Kantor Pertanahan Kota Medan", *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2, halaman 125.

²⁶ Kahar Hakim dan Jatmiko Yogopriyanto, 2023, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Indramayu: CV. Adanu Abimata, halaman 127.

Ombudsman itu non-yudisial tapi punya nilai moral yang tinggi. Saran yang diberi tidak mengikat sesuai hukum, tapi bisa memberi tekanan sosial dan politik ke badan yang tak patuh. Dalam praktiknya, saran Ombudsman sering jadi dasar perubahan aturan internal di banyak badan, khususnya saat dapat perhatian publik atau dukungan dari media. Kewenangan Ombudsman punya sifat perbaikan pada kesalahan prosedur yang tak bisa dijangkau oleh cara pengadilan biasa. Dalam hal ini, Ombudsman berperan jadi pengawas etis dan administratif yang menghubungkan kepentingan warga dengan aturan pemerintah. Ombudsman memiliki kekuasaan untuk memberikan saran kepada instansi pemerintah mengenai upaya peningkatan layanan publik. Meskipun rekomendasi dari Ombudsman tidak bersifat mengikat secara hukum, mereka memiliki pengaruh signifikan dan dapat berperan penting dalam perbaikan layanan publik. Dalam situasi di mana lembaga pemerintah mengabaikan rekomendasi Ombudsman, Ombudsman dapat mengambil langkah lebih lanjut dengan mengangkat masalah tersebut, termasuk melaporkan rekomendasi kepada pejabat yang lebih tinggi dalam instansi atau, jika ada indikasi kriminal, melaporkan kasus tersebut kepada pihak berwajib. Namun, tantangan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan peran mereka cukup kompleks. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya, khususnya dalam hal tenaga kerja dan dana. Sumber daya manusia yang minim bisa menyulitkan Ombudsman dalam menindaklanjuti dan menangani keluhan masyarakat. Keterbatasan dana juga dapat menghalangi pelaksanaan rencana Ombudsman untuk mengawasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Konsistensi dalam sejauh mana rekomendasi dari Ombudsman dapat menghasilkan peningkatan layanan publik masih dipertanyakan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa saran dari Ombudsman memang mampu membantu peningkatan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas rekomendasi Ombudsman sangat tergantung pada tanggung jawab instansi terkait, serta dukungan dari pemerintah dan masyarakat. Kewenangan Ombudsman dalam menangani

maladministrasi mencerminkan prinsip checks and balances dalam sistem pemerintahan. Dengan landasan hukum yang matang dan mekanisme yang jelas, Ombudsman memiliki potensi besar untuk menjadi penggerak reformasi birokrasi di Indonesia. Penulis menyatakan bahwa penguatan kewenangan ini perlu diimbangi dengan dukungan politik, anggaran yang cukup, dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan layanan publik.²⁷

Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan memperhatikan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan kewajiban, profesionalisme, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Organisasi yang bertanggung jawab atas masalah pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan tujuan, maksud, dan asas penyelenggaraan publik. Dengan demikian, pemerintah membentuk lembaga pengawasan yang sekarang dikenal sebagai Ombudsman. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga negara yang mandiri yang memantau bagaimana pelayanan publik dijalankan tanpa campur tangan kekuasaan lain. Kualitas pelayanan publik adalah ukuran krusial dari seberapa efektif sebuah pemerintahan atau lembaga, dan penurunan dalam aspek ini akan berdampak buruk terhadap masyarakat. Di berbagai negara, termasuk Indonesia, pelayanan publik berfungsi sebagai salah satu tolok ukur dalam menilai administrasi pemerintah dalam menjalankan kewajiban dan fungsinya. Kinerja administrasi publik atau pemerintahan dinilai berdasarkan sejauh mana pelayanan publik tersebut memenuhi tuntutan, kebutuhan, dan harapan warga. Salah satu tugas utama Ombudsman Republik Indonesia adalah mengeluarkan rekomendasi, dan melalui produk yang dikeluarkan, diharapkan Ombudsman Republik Indonesia dapat menyelesaikan masalah maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh

²⁷ Ariani Zega, (2025), "Kewenangan Ombudsman RI Pada Aspek Pelayanan Publik", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 6, No. 8, halaman 4.

penyelenggara. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, seringkali rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman tidak diindahkan atau bahkan tidak dilaksanakan oleh pihak yang dilaporkan atau atasannya, dalam hal ini para penyelenggara pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa antara tahun 2016 hingga 2021, Ombudsman RI telah mengeluarkan 14 Rekomendasi, di mana ada 6 Rekomendasi yang tidak dipatuhi oleh pejabat atau institusi terkait dengan alasan yang tidak dapat diterima.²⁸

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, struktur organisasi Ombudsman Republik Indonesia terdiri dari sembilan anggota (termasuk ketua dan wakil ketua) yang dipilih oleh DPR setelah melalui seleksi oleh Presiden, menjabat selama lima tahun dan dapat dipilih kembali satu periode, dengan batasan usia calon 40 hingga 60 tahun. Untuk mendukung tugas utamanya dalam penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi, ORI memiliki Asisten Ombudsman Republik Indonesia yang diangkat dan diberhentikan oleh ketua, serta didukung oleh Sekretariat Jenderal yang dipimpin oleh sekretaris Jenderal (diatur Perpres) untuk mengkoordinasikan bantuan teknis dan administrasi. Selain itu, ketua Ombudsman berwenang mendirikan Perwakilan Ombudsman di daerah (provinsi, kabupaten/kota) yang dipimpin oleh kepala perwakilan, yang berfungsi sebagai bagian integral dari Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan tugas secara *mutatis mutandis* di wilayah tersebut.²⁹

Selain itu, perubahan kebijakan yang tidak dimengerti dengan baik oleh Ombudsman bisa menyebabkan penafsiran yang salah dan rekomendasi yang tidak tepat. Karena itu, diperlukan Upaya yang terus-menerus untuk memperbaharui

²⁸ Danu Firman Solihin, (2025), "Pelaksanaan Rekomendasi Yang Dikeluarkan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Jurnal Diskresi*, Vol. 4, No. 1, halaman 197–98.

²⁹ Triantono and Yuni Kurniasih, 2022, *Dinamika Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI)*, Magelang: Pustaka Rumah Cinta. halaman 51.

pengetahuan dan pemahaman tentang regulasi serta kebijakan terbaru, termasuk pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi staf Ombudsman. Dengan begitu, Ombudsman dapat menjaga kredibilitasnya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hukum dan kebijakan yang berlaku. Selain itu, Ombudsman masih menghadapi banyak tantangan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Ombudsman memerlukan strategi yang tepat agar masalah dapat terselesaikan dan Ombudsman dapat terus mewujudkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik. Banyak warga belum menyadari bahwa mereka memiliki hak atas pelayanan publik yang berkualitas dan bahwa penyelenggara negara wajib menyediakannya. Seringkali Masyarakat menerima pelayanan yang buruk tanpa protes. Hal ini bisa disebabkan oleh ketakutan melawan aparat birokrasi yang sering berperilaku seperti penguasa, bukan sebagai pelayan atau pelindung Masyarakat. Atau, mungkin Masyarakat tidak tahu ke mana harus mengadu jika ada masalah. Dalam kegiatan pencegahan maladministrasi tersebut, Ombudsman memerlukan dukungan koordinasi lintas sektor dengan pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan seluruh lapisan Masyarakat agar kegiatan tersebut dapat berjalan efektif. Hal ini bertujuan menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien sehingga meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, serta kepastian hukum bagi seluruh warga negara, sekaligus mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.³⁰

Ombudsman Republik Indonesia menjangkau seluruh wilayah melalui perwakilan di setiap provinsi, yang bertugas utama melakukan pengawasan terhadap potensi pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik di area yurisdiksinya masing-masing. Untuk mengoptimalkan peran dan fungsinya, Ombudsman menjalin

³⁰ Yuswarni, (2024), "Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 12, No. 1, halaman 164–71.

kerja sama strategis dengan berbagai pihak, termasuk media massa, sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat secara lebih luas.³¹ Meskipun Ombudsman memiliki instrumen daya ikat moral dan politik, efektivitas penegakan hukumnya masih menghadapi kendala yuridis. Sanksi administratif yang diamanatkan Pasal 29 UU Ombudsman sulit direalisasikan karena belum adanya instrumen hukum yang mengatur mekanisme dan tata cara pengenaannya secara definitive, sehingga pengabaian terhadap rekomendasi Ombudsman seringkali terjadi tanpa konsekuensi hukum yang jelas.³² Eksistensi beragam model Ombudsman menunjukkan bahwa institusi ini merupakan manifestasi responsif terhadap dinamika kebutuhan keadilan dan akuntabilitas public. Keberagaman struktur serta mandat yang dimilikinya menjadi keunggulan strategis yang memungkinkan Lembaga ini menyesuaikan diri dengan konteks permasalahan yang spesifik, baik dalam skala local maupun global. Kendati demikian, efektivitasnya tetap bertumpu pada integritas desain institusional yang menjamin kemandirian dan keterbukaan operasional.³³

B. Maladministrasi

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi didefinisikan sebagai perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan dalam pelayanan publik yang secara esensial mencakup perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan yang menyimpang, termasuk pula kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, yang mana semua perbuatan tersebut pada akhirnya menimbulkan kerugian, baik materiil maupun immateriil, bagi

³¹ Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, 2021, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021, halaman 40.

³² Tri Cahya Indra Permana, 2022, *Beberapa Pemikiran Tentang Peradilan Administrasi Dan Keadilan Administratif*, Depok: Rajawali Pers, halaman 155.

³³ Hasrul Eka Putra, 2025, *Ombudsman Dan Pelayanan Publik Di Asia Tenggara*, Lamongan: CV Detak Pustaka, halaman 27.

masyarakat dan orang perseorangan.³⁴ Maladministrasi merupakan kegagalan fungsional penyelenggara pemerintahan dalam memenuhi standar pelayanan public yang diwajibkan oleh undang-undang. Hal ini menifestasikan melalui perilaku yang bertentangan dengan hukum, penggunaan otoritas di luar peruntukannya, serta sikap abai terhadap kewajiban administrative. Dampak dari Tindakan ini tidak hanya mencederai hak-hak perseorangan secara materiil, tetapi juga merusak integritas pelayanan public secara luas.³⁵ Kualitas sumber daya birokrasi menjadi faktor determinan munculnya maladministrasi. Praktik ini tidak hanya terbatas pada tindakan koruptif, tetapi juga mencakup aspek perilaku birokrat seperti sikap tidak peduli, arogan serta penyampaian informasi yang tidak akurat. Oleh karena itu, maladministrasi merupakan representasi dari kegagalan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.³⁶ Maladministrasi adalah cara kerja pejabat yang tidak sesuai dengan aturan hukum, norma, dan keadilan saat memberikan layanan kepada publik. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman menjelaskan bahwa maladministrasi bisa terjadi melalui tindakan yang melanggar hukum, penyalahgunaan kekuasaan, kelalaian, atau tidak memenuhi kewajiban yang dapat merugikan Masyarakat.³⁷

Maladministrasi dalam konteks ini bisa kita identifikasi dengan tindakan yang melanggar hukum, melakukan penyalahgunaan kekuasaan, yang mencakup pula penggabungan kepentingan pribadi atau kelompok dalam penggunaan kekuasaan tersebut, serta menunjukkan ketidakpedulian terhadap sanksi hukum dalam proses masyarakat mendapatkan layanan publik yang jelas dijalankan oleh

³⁴ Dedi Prasetyo, 2021, *Aksara Presisi Membangun Polri: Kolaborasi Pemikiran Teknokrat Kepolisian*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, halaman 78.

³⁵ Shopian Hadi, 2024, *Maladministrasi Pelayanan Publik Di Daerah*, Makassar: Nasmedia, halaman 2.

³⁶ Tedi Sudrajat, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 89.

³⁷ Tri Angraini, 2025, *Birokrasi Dan Good Governance: Landasan Teori Dan Implementasi Di Indonesia*, Padang: Get Press Indonesia, halaman 63.

penyelenggara layanan publik. Akibatnya, hal ini berdampak pada kerugian baik material maupun non-material bagi individu serta warga negara secara keseluruhan. Sasaran dari Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan negara hukum yang dilandasi oleh nilai-nilai demokratis dan keadilan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Ini bertujuan untuk mendorong praktik yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan negara sehingga penyelenggara menjadi transparan, jujur, bersih, dan bebas dari potensi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Peningkatan standar layanan negara bertujuan untuk mencapai kesetaraan dalam hukum, keadilan sosial, menciptakan rasa aman dan nyaman bagi seluruh warga negara dan penduduk, serta mengupayakan perbaikan kesejahteraan yang lebih baik di masa depan. Ada juga upaya memperkuat pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya maladministrasi, diskriminasi antar kelompok, serta praktik KKN. Peningkatan budaya hukum di tingkat nasional sangat penting, di mana edukasi mengenai kesadaran hukum perlu dilakukan di tengah masyarakat serta mewujudkan penerapan supremasi hukum yang menganut kebenaran dan nilai-nilai keadilan. Dalam konteks fungsi Ombudsman yang diatur dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tugasnya adalah untuk mengawasi pelaksanaan layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pihak negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk yang dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, serta badan hukum milik negara, serta upaya swasta atau individu yang mendapatkan tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan publik tertentu. Tentang fungsi utama yang diemban oleh Ombudsman, dijelaskan dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Ketentuannya mencakup penerimaan laporan mengenai kemungkinan adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik kepada masyarakat. Melaksanakan pemeriksaan terhadap isi laporan.

Menindaklanjuti laporan yang telah diterima dan memang berada dalam kewenangan Ombudsman. Melakukan penyelidikan secara mandiri meskipun tidak ada laporan masuk terkait penyelenggaraan layanan publik. Memperkuat kolaborasi antara lembaga negara atau instansi pemerintahan sebagai mitra kerja. Selalu berusaha mencegah potensi maladministrasi serta melaksanakan tugas lain yang ditugaskan dalam Undang-Undang.

Dalam sistem hukum, perlindungan terhadap setiap individu adalah keharusan yang tak bisa ditawar. Negara berupaya menjaga warganya dari tindakan pihak berwenang yang bisa melanggar hukum, melakukan penyalahgunaan kekuasaan, atau bertindak sewenang-wenang. Oleh karena itu, sejumlah regulasi disusun sebagai langkah perlindungan itu. Contohnya adalah Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik dan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia, diharapkan kualitas pelayanan pemerintah di berbagai sektor dapat ditingkatkan sehingga setiap warga negara dan penduduk merasakan keadilan, keamanan, dan kesejahteraan yang semakin baik; lebih dari itu, lembaga ini diharapkan mampu turut serta dalam menciptakan dan memperkuat upaya memberantas serta mencegah praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, dan nepotisme. Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, terdapat penjelasan mengenai apa yang dimaksud dengan maladministrasi, yaitu: "maladministrasi adalah suatu tindakan atau kelakuan yang bertentangan dengan hukum, melebihi kewenangan, memanfaatkan kewenangan untuk kepentingan yang tidak sesuai dengan tujuan dari kewenangan tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak penyelenggara negara dan pemerintahan, yang mengakibatkan kerugian baik materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan individu. Penundaan yang berkepanjangan dalam

proses penyediaan layanan publik oleh seorang pejabat publik yang terus-menerus menunda atau mengulur waktu, sehingga proses administrasi yang sedang berlangsung tidak dapat diselesaikan tepat waktu sebagaimana yang seharusnya, menyebabkan ketidakpastian dalam pelayanan publik. Tentu saja hal ini berdampak buruk bagi masyarakat, hak-hak yang diakui oleh konstitusi terhambat oleh tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Contoh dari laporan masyarakat adalah ketika keluhan tidak ditanggapi oleh instansi yang dilaporkan, tidak adanya respon terhadap surat Pelapor berkaitan dengan permohonan informasi tentang ganti rugi, dan lain-lain.

Ruang lingkup maladministrasi sangat luas, mencakup berbagai tindakan seperti menggunakan wewenang secara tidak benar, menunda-nunda dalam memberikan pelayanan, hingga melanggar prosedur yang sudah ditentukan. Setiap tindakan seperti ini, ketika dilakukan oleh pejabat negara atau pejabat publik, bisa mengganggu jalannya pemerintahan yang efisien dan adil.³⁸ Secara hukum, praktik maladministrasi berimplikasi pada pertanggungjawaban yuridis bagi aparatur negara atau institusi terkait. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, aparatur yang terbukti melakukan tindakan maladministrasi dapat dikenakan berbagai jenis sanksi. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administratif, pengenaan denda, bahkan potensi sanksi pidana. Regulasi ini secara fundamental bertujuan untuk memastikan akuntabilitas dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik sekaligus berfungsi sebagai sarana perlindungan hukum yang efektif bagi hak-hak masyarakat.³⁹ Dalam tata Kelola pemerintahan, maladministrasi dipandang sebagai “penyakit” struktural yang mencederai hak-hak public. Upaya preventif dan kuratif terhadap perilaku tersebut

³⁸ Merlien Irene Matitaputty, dkk, 2024, *Hukum Administrasi Negara*, Bandung: Widina Media Utama, halaman 158.

³⁹ *Ibid.*, halaman 166.

memerlukan otoritas yang memiliki kompetensi khusus dalam membedah kompleksitas prosedur birokrasi. Ombudsman memegang peran krusial tersebut sebagai instansi yang mendiagnosis penyimpangan layanan sekaligus menjadi tumpuan bagi Masyarakat untuk mendapatkan pemulihan atas kerugian yang dialami.⁴⁰

Wewenang dan tugas Ombudsman Republik Indonesia diatur jelas dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tugas tersebut termasuk menerima dan menyelesaikan laporan tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pertama kali menggunakan istilah maladministrasi. Menurut pasal 1 angka 3 maladministrasi tidak hanya terdiri dari perilaku atau tindakan tertentu. Ini juga mencakup keputusan dan peristiwa yang melanggar hukum, melampaui wewenang, dan menggunakan wewenang untuk tujuan yang tidak sesuai dengan tujuan wewenang tersebut. Eksistensi Ombudsman pada dasarnya merupakan manifestasi dari perlindungan hak atas keadilan serta jaminan atas Upaya hukum yang efektif (*effective remedy*). Dalam hal ini, Ombudsman memiliki kewenangan konstitusional untuk mengintervensi Ketika upata hukum tersebut terhambat atau gagal terwujud akibat adanya praktik maladministrasi.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam Bahasa terdiri dari dua kata, yaitu “pelayan” dan “publik”. Menurut kamus Bahasa Indonesia, “pelayanan” artinya cara atau proses dalam memberikan layanan. Sementara itu, “publik” juga diartikan sebagai banyak orang atau Masyarakat umum; semua orang yang datang. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik diartikan

⁴⁰ Suprianto Ali, 2023, *Mal Administrasi Dalam Proses Tender Pengadaan Barang Dan Jasa*, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 35.

sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan hukum, bagi setiap warga negara dan penduduk yang membutuhkan barang, jasa, atau layanan administrative yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.⁴¹

Kewenangan pemerintahan adalah elemen yang sangat penting dalam hukum administrasi negara karena kewenangan berfungsi sebagai landasan hukum bagi pemerintah untuk melakukan berbagai peran dalam menjalankan tugasnya, termasuk peran dalam pelayanan publik, pengaturan, Pembangunan, dan perlindungan kepentingan Masyarakat. Setiap Keputusan atau tindakan administratif yang diambil oleh pejabat pemerintahan harus berasal dari kewenangan yang ditetapkan oleh undang-undang yang berlaku.⁴²

Setiap kali pemerintah memberikan layanan publik, harus ada standar yang jelas. Standar ini sebagai jaminan agar pekerjaan dan tugas pejabat bisa berjalan dengan baik, serta membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan. Standar pelayanan adalah pedoman yang sudah ditentukan, wajib diikuti oleh penyelenggara layanan, dan juga membantu masyarakat memantau kinerja penyelenggara layanan. Pelayanan publik yang baik harus baik dalam hal tanggung jawab dan akuntabilitas dari penyedia layanan, yaitu pemerintah. Ini bisa dicapai dengan memperkuat sistem pelayanan agar lebih fokus pada mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Prosedur dan cara memberikan layanan harus dibuat sederhana, mudah, cepat, dan jelas agar Masyarakat yang membutuhkan layanan bisa memahami dan melaksanakannya dengan mudah. Kita juga butuh kepastian dan kejelasan tentang syarat-syarat layanan, baik yang teknis maupun yang administrasi, siapa unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan, rincian

⁴¹ Indah Cahyani, 2021, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, halaman 14.

⁴² Muklis, (2026), "Kewenangan Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara", *IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum*, Vol. 7, No. 1, halaman 1.

biaya atau tarif layanan, cara pembayarannya, serta jadwal kapan layanan akan selesai. Selain itu, pelayanan publik yang berkualitas juga memerlukan transparansi tentang segala hal, seperti prosedur dan syarat, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, waktu penyelesaian, rician tarif, dan informasi lain yang perlu diketahui Masyarakat, baik itu diminta atau tidak. Efisiensi juga penting untuk mencapai tujuan pelayanan dengan tetap memperhatikan kesesuaian antara syarat yang ada dan jasa yang diberikan, pencegahan agar syarat-syarat tidak perlu dipenuhi lagi, terutama Ketika proses layanan Masyarakat memerlukan kelengkapan dari instansi pemerintahan lain yang berhubungan, waktu untuk melaksanakan layanan Masyarakat harus bisa diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Tindak lanjut yang cepat menunjukkan kemampuan untuk mengatasi masalah dengan segera, serta memenuhi kebutuhan dan harapan Masyarakat yang dilayani. Selain itu, juga harus cepat beradaptasi dengan tuntutan serta keinginan Masyarakat yang terus berkembang.⁴³ Penyediaan layanan publik oleh aparat pemerintah kepada warga sebenarnya merupakan konsekuensi dari peran negara dalam melayani masyarakat demi mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, posisi aparatur pemerintah dalam layanan umum sangatlah krusial, karena dapat memengaruhi sejauh mana pemerintah dapat memberikan layanan dengan kualitas terbaik bagi warga. Ini juga menjadi penentu sejauh mana negara menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan tujuan awal yaitu mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat, yang tercantum dalam konsep "negara kesejahteraan". Kualitas layanan publik yang disediakan oleh aparatur negara saat ini masih menunjukkan berbagai kelemahan yang menyebabkan rendahnya mutu pelayanan, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat sipil yang muncul di berbagai media massa, baik cetak maupun digital,

⁴³ Titin Rohayatin, 2023, *Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 8.

yang pada akhirnya dapat merusak citra buruk birokrasi pemerintah sebagai pelaksana layanan publik yang efektif. Oleh karena itu, pembangunan desa tidak bisa terpisahkan dari keterlibatan aktif seluruh elemen pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta yang memiliki kepentingan. Kemudahan dalam layanan birokrasi desa atau administrasi sekarang tidak terlepas dari peran transformasi digital. Evolusi teknologi saat ini membawa banyak perubahan di berbagai bidang, termasuk dalam pelayanan administrasi publik. Ini memungkinkan proses administrasi berjalan dengan lebih mudah, cepat, dan sederhana. Untuk meningkatkan sistem manajemen pemerintahan desa, perlu dilakukan pengaturan administrasi agar operasional dapat berlangsung dengan efisien dan efektif. Sanaan administrasi.

Apabila lembaga pemerintah, pejabat publik, dan regulasi yang mereka terapkan dinilai positif oleh masyarakat, maka warga akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah. Mereka yakin bahwa pemerintah tidak akan bertindak negatif, melainkan selalu mengambil langkah-langkah yang positif meskipun tanpa pengawasan. Rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah mencerminkan emosi yang ada dalam komunitas itu sendiri, sehingga apabila tingkat kepercayaan tinggi, hal ini menandakan bahwa warga sedang dalam suasana hati yang bahagia, nyaman, dan aman, yang pada akhirnya akan memberi dukungan terhadap kebijakan pemerintah. Ketika lembaga dan pejabatnya membuat pilihan kebijakan tertentu yang dianggap oleh masyarakat sebagai keputusan yang tepat, maka masyarakat akan cenderung mempercayai mereka. Namun, apabila respons terhadap keluhan masyarakat tidak cepat dan tidak memenuhi harapan, maka secara otomatis kepercayaan masyarakat akan menurun. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan tingkat kepercayaan yang lebih besar. Kepercayaan ini dapat terbangun jika pihak terkait mampu menyediakan data dengan

transparan serta menunjukkan kinerja yang baik dan membuktikan integritas dalam pengelolaannya, serta profesionalisme.⁴⁴

Pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dan tidak terpisahkan dari kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi, barang, dan jasa. Sebelum reformasi, pelayanan publik di Indonesia sering kali tercemar oleh praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Setelah reformasi, pemerintah mendorong pembentukan lembaga negara yang bisa mengawasi pelayanan publik secara independen. Memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menegakkan hukum adalah bagian dari penyelenggaraan negara dan pemerintahan, yang merupakan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, bersih, dan efisien. Tujuannya adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara, sebagaimana diatur dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Karena itu, pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan adalah bagian penting dalam membangun Good Governance. Pada tahun 2000, Presiden Abdurrahman Wahid menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Tujuan dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional adalah untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagai upaya pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta memastikan hak-hak warga negara terlindungi dalam mendapatkan pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan. Seperti yang dijelaskan oleh Harianja, hukum diciptakan dari nilai-nilai yang ada di masyarakat. Maka, hukum yang dibuat selalu sesuai dengan kondisi masyarakat setempat. Pada tahun 2008, Komisi Ombudsman Indonesia berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia setelah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam konstitusi, Ombudsman ditempatkan

⁴⁴ Arwinda Nelsyah, (2024), "Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Public Trust Di Kabupaten Gowa", *Jurnal Unismuh*, Vol. 5, No. 2, halaman 371–73.

sebagai lembaga negara pendukung, yaitu lembaga yang nama disebut dalam konstitusi, tetapi tugas, wewenang, dan kedudukannya ditentukan oleh undang-undang. Ombudsman Republik Indonesia memiliki dua tugas utama, yaitu pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi. Dalam menjalankan tugas pemeriksaan laporan, Ombudsman merujuk pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan. Di dalamnya terdapat penjelasan tentang Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, yang disebut LAHP. Penerbitan LAHP adalah hasil dari seluruh pemeriksaan laporan yang dilakukan. LAHP adalah keseluruhan hasil pemeriksaan laporan yang telah disusun, mencakup identitas pelapor dan terlapor, dugaan maladministrasi, kronologi laporan, hasil pemeriksaan yang dilakukan (seperti permintaan keterangan, klarifikasi, atau penjelasan dari pihak terkait serta hasil investigasi), serta pendapat dan kesimpulan Ombudsman tentang apakah ditemukan maladministrasi, tidak ditemukan maladministrasi, atau pemeriksaan dihentikan.⁴⁵

Kualitas pelayanan publik di Indonesia sangat penting dalam proses pembangunan. Layanan publik harus sesuai dengan perubahan yang terjadi, salah satunya dengan memperbaiki peraturan-peraturan yang menjadi hambatan. Citra negatif seperti pelayanan yang lambat, proses yang rumit, dan membutuhkan biaya tinggi sering kali muncul karena masalah ini.⁴⁶ Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini berada pada titik krusial di mana metode konvensional mulai kehilangan relevansinya terhadap tantangan zaman. Lambatnya birokrasi dalam menyelaraskan kapabilitas internal dengan tuntutan dunia usaha dan arus globalisasi menciptakan hambatan dalam pemenuhan hak-hak public. Kurangnya kepekaan

⁴⁵ Didi Firmansyah, (2023), "Tinjauan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat", *Jurnal Hukum*, Vol. XVII, No. 2, halaman 162–64 .

⁴⁶ Diani Kesuma, 2022, *Reformasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan New. Publik Service. Dalam Kaitannya Dengan Kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara*, Jakarta Selatan: Damera Press, halaman 1.

terhadap inovasi disruptif dalam proses perumusan kebijakan menunjukkan bahwa manajemen public masih memerlukan transformasi fundamental untuk beralih dari pola kerja kaku menuju system yang lebih dinamis dan solutif.⁴⁷

Di dunia pemerintahan, pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat oleh pegawai pemerintahan adalah cara mereka menjalankan tugas sebagai pelayan rakyat, Kualitas pelayanan ini perlu terus ditingkatkan. Seiring dengan bertambahnya Pendidikan dan kesadaran Masyarakat akan peran mereka dalam berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. Masyarakat menginginkan pemerintahan yang bersih dan demokratis. Banyak orang kini menyadari bahwa mereka berhak atas pelayanan publik yang baik. Di sisi lain, bagi pegawai pemerintah, memberikan pelayanan yang baik dan melindungi Masyarakat adalah tanggung jawab mereka. Jadi, pegawai pemerintah harus berusaha keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan harapan Masyarakat.⁴⁸

1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “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.” Untuk mencapai pelayanan publik, pemerintah harus mengejar kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.⁴⁹ Negara menjamin hak Masyarakat untuk melaporkan ketidakpuasan layanan kepada instansi terkait, Ombudsman, maupun dewan perwakilan di tingkat pusat dan daerah. Fokus utama dari laporan tersebut

⁴⁷ Yusticia Eka Noor Ida, 2025, *Memahami Diskresi Lembaga Ombudsman Diy: Perspektif Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 3.

⁴⁸ Muhammad Mu'iz Raharjo, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara. halaman 5.

⁴⁹ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis, halaman 3.

adalah penindakan terhadap pengabaian kewajiban negara serta ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan yang berlaku, guna memastikan perlindungan hak-hak sipil dalam ruang lingkup birokrasi.⁵⁰

Pada dasarnya, pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkelanjutan di seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

2. Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki ciri-ciri khusus yang sangat penting dan berbeda dari pelayanan swasta. Ada empat ciri khas dari pelayanan publik, yaitu tujuan kebijakan publik, pemberian layanan kepada masyarakat, peran sebagai alat redistribusi, serta beroperasi berdasarkan kepercayaan.⁵¹ Definisi dari pelayanan publik berdasarkan UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, serta layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵²

Pelayanan publik yang berkualitas pada sektor dasar adalah instrumen strategis untuk memajukan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, diperlukan komitmen pemerintah dalam melakukan transformasi layanan dan penyediaan fasilitas yang mudah dijangkau. Sinergi antara peningkatan mutu dan kemudahan akses inilah yang akan memastikan Masyarakat dapat memenuhi kebutuhan fundamental mereka secara optimal.⁵³ Penyelenggaraan pelayanan publik

⁵⁰ Muslim Khadri, 2025, *Kompetensi Mediator Non Litigasi: Mediator Hubungan Industrial*, Indramayu: PT. Adab Indonesia, halaman 52.

⁵¹ Erna Setijaningrum, 2023, *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press, halaman 18.

⁵² Muhammad Sauki, (2024), "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong", *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 1, No. 1, halaman 132.

⁵³ Khikmawanto, 2024, *Birokrasi Indonesia Antara Harapan Dan Realitas*, Yogyakarta: Jejak Pustaka, halaman 67.

merupakan representasi dari tugas pokok pemerintah daerah dalam menyejahterahkan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan esensial. Melalui kebijakan otonomi daerah, pemerintah berupaya mendekatkan jangkauan layanan kepada konstituennya. Kehadiran pemerintah yang lebih dekat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih tepat sasaran dan berdaya guna.⁵⁴

D. Otonomi Daerah

Otonomi berasal dari bahasa latin, dua kata: “autos”, yang berarti “sendiri”, dan “yaitu”, yang berarti “aturan”. Oleh karena itu, otonomi berarti bekerja sendiri, memerintah sendiri, atau mengatur sendiri. Otonomi berarti bebas. Otonomi daerah dan daerah otonom adalah konsep yang berbeda. Otonomi daerah harus dilaksanakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Namun, daerah otonomi termasuk dalam masyarakat hukum. Tidak diragukan lagi, kesatuan tersebut memiliki batas wilayah tertentu dan memiliki wewenang untuk mengatur wilayah dan masyarakatnya berdasarkan keinginan masyarakat sebagai bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁵⁵ Sejak otonomi daerah diterapkan, layanan publik sering dibicarakan, karena layanan ini adalah salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah. Jika layanan publik dari pemerintah daerah berjalan dengan baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dianggap berhasil. Selain itu, sudah menjadi kewajiban pemerintah, dari pusat hingga daerah, untuk meningkatkan kualitas berbagai layanan yang diberikan kepada Masyarakat. Masalah tentang kualitas layanan publik juga dipengaruhi oleh perubahan cara berpikir dalam ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di banyak aspek kehidupan dan di berbagai belahan dunia. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu caranya adalah dengan memperbaiki manajemen

⁵⁴ Nurmayana Siregar, 2022, *Optimalisasi Otonomi Daerah Dalam Pelaksanaan Kebijakan Dan Strategi*, Medan: Umsu Press, halaman 124.

⁵⁵ Azzura Glassida, Ade Yuni Sihombing, and Puja Silvia. (2022). "Perkembangan Otonomi Daerah Dan Problematika Penerapannya Di Susun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah: Hukum Pemerintahan Daerah Dan Otda", *Bullet: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 1, No. 3, halaman 442.

kualitas layanan, yaitu berupaya mengurangi perbedaan antara tingkat layanan yang diberikan oleh organisasi dengan harapan dan keinginan Masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.⁵⁶

Otonomi daerah memberikan hak yang luas kepada daerah, di mana pemerintah pusat memberikan kekuasaan terbesar kepada wilayah dalam melaksanakan pengelolaan tata kelola daerah. Hal ini bertujuan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui peningkatan layanan pemerintah daerah, pemberdayaan masyarakat di daerah tertentu, serta mendorong partisipasi dalam masyarakat lokal. Selain itu, dengan adanya otonomi daerah yang luas, diharapkan setiap wilayah dapat meningkatkan daya saing, mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi yang mencakup kesetaraan, keadilan, keistimewaan, kekhasan, potensi, serta keragaman wilayah di dalam Negara. Sebuah sistem pemerintahan yang berlandaskan hukum dapat memberikan kekuasaan maksimal kepada daerah dengan tujuan mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat umum melalui peningkatan layanan, pemberdayaan masyarakat, dan partisipasi aktif di dalam komunitas. Otonomi daerah menciptakan keadaan yang memungkinkan suatu wilayah untuk beroperasi secara optimal dalam mengembangkan semua potensi terbaik yang dimilikinya. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, otonomi daerah diartikan sebagai hak untuk menjalankan kewenangan dalam tanggung jawab wilayah guna mengatur dan mengelola urusannya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Otonomi daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pada urusan pemerintahan wajib seperti Pendidikan dan Kesehatan. Melalui pengembangan kurikulum yang adaptif dan penyediaan fasilitas yang memadai, daerah dapat secara langsung meningkatkan standar kualitas hidup

⁵⁶ Komaruddin Sellang, 2022. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Rappang: CV Qiara Media, halaman 1.

warga. Tanggungjawab ini juga mencakup aspek aksesibilitas Kesehatan, di mana kebijakan daerah harus mampu meyelaraskan antara kualitas pelayanan dengan daya beli atau keterjangkauan Masyarakat.⁵⁷ Dengan demikian, ketentuan Pasal 1 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa "Pemerintahan Daerah merupakan pelaksanaan tugas pemerintahan oleh pemerintah setempat dan dewan perwakilan rakyat daerah sesuai dengan prinsip otonomi dan pembantuan, ini sudah sesuai karena prinsip otonomi dan pembantuan diserahkan melalui proses desentralisasi.

Otonomi daerah seharusnya dipandang sebagai prinsip kebebasan bagi pemerintah setempat untuk menangani urusannya secara mandiri dan otonom. Kebijakan yang saling bertabrakan dan ketidakseimbangan fiskal antara daerah dan pusat merupakan salah satu tantangan utama bagi pemerintah daerah dalam menjalankan perannya secara signifikan. Ketika membahas inti dari otonomi daerah, sebagaimana dikatakan oleh Prof Soepomo, otonomi daerah merupakan sebuah bentuk pengakuan atas setiap tradisi lokal dan sejarah, dalam kerangka Negara Kesatuan. Sudah sepatutnya setiap daerah memiliki narasi dan karakteristik unik, sehingga tidak bisa diperlakukan sama antara satu dengan yang lain. Salah satu alasan pentingnya otonomi daerah berjalan sesuai dengan perintah UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah karena otonomi daerah berfungsi untuk menyeimbangkan kepentingan antara daerah dan Pemerintah Pusat. Tujuannya adalah agar tidak ada kebijakan atau program dari pemerintah pusat yang mengabaikan karakter khas daerah tersebut, melainkan menjaga agar pembangunan tetap terfokus pada kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu, Pemerintah Pusat perlu memahami batasan kewenangannya dengan pemerintah daerah, agar fungsi daerah yang diperuntukkan bagi masyarakat dapat

⁵⁷ Kamilaus Konstanse Oki, 2025, *Transformasi Otonomi Daerah: Memanfaatkan Teknologi Untuk Pembangunan Lokal*, Yogyakarta: PT. Star Digital Publishing, halaman 4.

terlaksana secara nyata dan dirasakan oleh warga. Otonomi daerah terlihat agak sederhana. Para pejabat daerah mampu berperan secara signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan kepentingan daerah, tetapi kenyataannya, peran tersebut sering kali tersamarkan dan mungkin menimbulkan kekecewaan di kalangan publik. Peran penting yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah tidak selalu berfungsi sebagai alat hukum yang efektif, karena terhambat oleh kepentingan oknum tertentu atau adanya tumpang tindih kebijakan di antara pusat dan daerah.⁵⁸

Sebagai negara yang menerapkan demokrasi, Indonesia harus melibatkan rakyat atau wakil mereka di parlemen saat membuat kebijakan publik. Ini amat penting untuk menampung berbagai keinginan masyarakat, terutama di daerah, sejalan dengan konsep desentralisasi. Kebijakan yang dibuat mesti adil dan merata supaya semua warga merasakan manfaatnya. Penyerapan aspirasi masyarakat diurus oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang bertindak mengurus kebijakan untuk pemerintah daerah. Badan ini punya tugas dan wewenang menyelesaikan persoalan setempat agar penyampaian harapan berjalan lancar dan tepat sasaran, terkait kebijakan publik di wilayah itu. Dalam kerangka otonomi daerah, jelas bahwa kita tidak hanya bersandar pada desentralisasi. Pelimpahan wewenang juga dilakukan lewat dekonsentrasi dan tugas pembantuan, sebab tidak semua pekerjaan bisa diatasi hanya dengan desentralisasi. Penerapan dekonsentrasi lebih difokuskan di tingkat provinsi lewat gubernur yang mewakili pemerintah pusat. Gubernur berperan mengawasi dan mengendalikan pemerintah daerah, termasuk mengatur urusan pemerintahan di kota atau kabupaten. Alasan utama dan sasaran penerapan dekonsentrasi antara lain: terjaganya keutuhan NKRI, terlaksananya kebijakan nasional untuk meminimalkan perbedaan antarwilayah, terciptanya keserasian

⁵⁸ Adji Kurniawan, (2024), "Peran Otonomi Daerah Dalam Membangun Perekonomian Kabupaten/Kota Di Indonesia", *Justicia Sains*, Vol. 09, No. 01, halaman 48–51.

struktur pemerintah dan antar pemerintah daerah, terungkapnya potensi lokal, serta terpeliharanya kekayaan budaya dan sosial daerah. Selain itu, diharapkan tercapai efisiensi serta hasil maksimal dalam menjalankan pemerintahan, mengelola pembangunan, dan melayani kepentingan publik, serta terjalinnya dialog sosial dan budaya dalam sistem administrasi NKRI. Penerapan aturan tentang kekuasaan daerah, khususnya UU nomor 2 tahun 1999, ternyata menimbulkan masalah dalam kemajuan Indonesia yang tak terhindarkan, yaitu adanya jarak antara yang kaya dan yang miskin, sehingga harapan untuk hidup sejahtera sulit tercapai. Ini terjadi karena aturan pelaksanaannya yang kurang lengkap seperti juklak dan juknis, ditambah lagi karena prinsip-prinsip kekuasaan daerah diabaikan, hal itu dapat menghambat upaya pembangunan setempat. Aturan yang mengatur tata cara pemerintahan daerah saat ini sebagai hukum yang berlaku adalah UU nomor 32 tahun 2004 digabung dengan nomor 3 tahun 2005 lalu UU Nomor nomor 8 tahun 2005 dan digabungkan lagi dengan UU nomor 8 tahun 2008 tentang revisi UU nomor 32 tahun 2004. Pelaksanaan kekuasaan daerah sangat bergantung pula pada kemampuan yang menjalankan, kecakapan dalam mengelola dana, ketersediaan sarana dan bahan, ditambah faktor potensi serta kondisi geografis, dan kemampuan dalam menata organisasi. Secara umum, pelaksanaan kekuasaan daerah ini hanya mencakup dasar demokrasi, keadilan, pemerataan, dan keberagaman, sementara urusan seperti politik luar negeri, keamanan dan pertahanan, peradilan, urusan uang, pajak, serta agama, kewenangan pemerintahannya tidak diserahkan ke daerah. Definisi Otonomi Daerah

b. Tujuan Otonomi Daerah

Tujuan dari otonomi daerah setidaknya mencakup empat aspek, yaitu aspek politik, aspek pengelolaan pemerintahan, aspek masyarakat, dan aspek

pembangunan ekonomi.⁵⁹ UU No, 32 Tahun 2004 menegaskan bahwa tujuan desentralisasi adalah menciptakan keadilan Pembangunan dan kesejahteraan social melalui pelibatan aktif Masyarakat. Dengan memberikan ruang bagi daerah untuk mengelola urusannya sendiri, beban pemerintah pusat dapat diminimalisir, sehingga tercipta tata Kelola yang mandiri maupun tetap berada dalam kerangka persatuan bangsa.⁶⁰

Penyelenggaraan otonomi daerah dilakukan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan berwenang kepada daerah secara seimbang. Hal ini diwujudkan melalui pengaturan, pembagian, dan penggunaan sumber daya nasional secara adil, serta penyeimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah.⁶¹

⁵⁹ Saherimiko, 2022, *Optimalisasi Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

⁶⁰ H. Idham, 2022, *Kontruksi Pengaturan Hukum Pelaksanaan Landreform Dan Penataan Ruang Dalam Konteks Pelaksanaan Free Trade Zone (FTZ0) Di Kabupaten Bintan*, Bandung: Alumni, halaman 202.

⁶¹ Ferizaldi, 2025, *Otonomi Daerah Teoritis Dan Praktis*, Jogjakarta: KBM Indonesia, halaman 41.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Otonomi Daerah

Ombudsman adalah tempat untuk mengelola keluhan mengenai pelayanan publik, sehingga Masyarakat bisa dilindungi dari tindakan tidak adil atau diabaikan dalam pelayanan yang mereka terima. Karena mendapatkan pelayanan publik adalah hak setiap warga Indonesia. Dengan adanya Ombudsman, Masyarakat tidak perlu merasa marah dan melakukan pemnyelesaian sendiri secara anarkis, tapi bisa melaporkan keluhan mereka ke Ombudsman. Ombudsman juga berperan sebagai jembatan antara rakyat sebagai sumber kekuasaan dengan pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan. Ombudsman menerima dan menindaklanjuti keluhan Masyarakat terkait dugaan tindakan pemerintah yang tidak profesional dalam pelayanan publik. Setiap laporan yang masuk ke Ombudsman harus ditangani dan ditindaklanjuti oleh petugas pengelola berdasarkan mekanisme dan prosedur yang sudah disusun. Kinerja Ombudsman dalam menangani keluhan Masyarakat adalah Langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah/negara agar pelayanan publik bisa sesuai dengan kebutuhan dasar Masyarakat. Pengaruh Ombudsman juga menjadi catatan penting bagi setiap instansi dalam mengevaluasi kinerja mereka, bahkan Masyarakat semakin berharap tinggi dengan mengirimkan laporan. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman memotivasi Masyarakat untuk lebih aktif dalam berperan dalam perbaikan pelayanan publik.⁶² Berikut kewenangan-kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik otonomi daerah tentang maladministrasi di bidang Kesehatan:

⁶² Nurlita Purnama, (2024), "Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok", *TERANG : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, Vol. 1, No. 1, halaman 109 dan 113.

1. Kewenangan Investigasi Atas Maladministrasi “Penundaan Berlarut” (Undue Delay) Dalam Pelayanan Kesehatan Daerah

Dalam Lingkup otonomi daerah, Ombudsman Republik Indonesia memiliki otoritas untuk melakukan penyelidikan baik berdasarkan inisiatif sendiri maupun akibat pengaduan dari Masyarakat mengenai tindakan penundaan yang berkepanjangan yang dilakukan oleh penyedia layanan Kesehatan di daerah (seperti RSUD atau Puskesmas). Penundaan berkepanjangan terjadi ketika staff medis atau administrasi gagal memberikan kepastian layanan atau memperpanjang proses tindakan medis tanpa alasan yang valid, yang merupakan salah satu jenis maladministrasi yang paling sering ditemukan di daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 7 huruf d), Ombudsman memiliki hak untuk memeriksa isi laporan demi memastikan adanya penyimpangan prosedur maupun kelalaian dalam layanan Kesehatan di wilayah bersangkutan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik (Pasal 15), penyelenggara layanan publik di wilayah diwajibkan untuk menyediakan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Apabila RSUD menunda layanan tanpa kejelasan mengenai waktu, Ombudsman memiliki wewenang untuk campur tangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh undang-undang ini. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Pasal 351), Pasal ini menggarisbawahi kewajiban Pemerintah Daerah untuk melaksanakan Rekomendasi dari Ombudsman. Jika hasil penyelidikan menunjukkan adanya maladministrasi yang berkaitan dengan penundaan yang berkepanjangan, Kepala Daerah (Bupati atau Walikota) wajib menindaklanjuti peringatan dari Ombudsman, atau menghadapi sanksi administratif dalam bentuk pembinaan oleh Kementrian Dalam Negeri. Wewenang ini menandakan bahwa meskipun daerah memiliki hak otonomi dalam pengelolaan rumah sakit mereka, Ombudsman tetap bertindak sebagai “Lembaga Pengawas Eksternal” yang memastikan hak konstitusi

Masyarakat terkait akses layanan Kesehatan yang cepat dan tepat tidak terganggu oleh birokrasi daerah yang lambat.

Ombudsman memiliki kekuasaan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada Lembaga pemerintah dengan tujuan meningkatkan layanan kepada publik. Walaupun rekomendasi ini tidak bersifat mengikat secara hukum layaknya leputusan hakim, biasanya lembaga pemerintah akan sangat memperhitungkan karena rekomendasi tersebut memiliki dampak yang signifikan. Apabila lembaga tersebut tetap bersikeras atau enggan untuk berubah, Ombudsman memiliki opsi untuk melaporkannya ke otoritas yang lebih tinggi, atau bahkan melapor kepada pihak berwajib jika terdapat bukti pelanggaran atau tindakan criminal dalam pelayanan tersebut.⁶³

2. Kewenangan Pemeriksaan atas Maladministrasi “Penyimpangan Prosedur”

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Otonomi Daerah

Dalam konteks otonomi daerah, lembaga Kesehatan, seperti Dinas Kesehatan atau Rumah Sakit Umum Daerah, memiliki prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditentukan. Penyimpangan prosedur yang dikenal sebagai maladministrasi terjadi ketika penyedia layanan publik tidak mengikuti Langkah-langkah resmi atau persyaratan yang telah diatur dalam SOP tersebut, contohnya memungut biaya untuk layanan yang seharusnya gratis melalui BPJS, atau meminta persyaratan administrative tambahan yang tidak tercantum dalam peraturan. Ombudsman memiliki hak untuk memeriksa kecocokan tindakan pejabat daerah dengan peraturan yang berlaku demi memastikan kepastian hukum bagi pengguna layanan. Undnag-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 28), Ombudsman memiliki hak untuk memanggil pihak yang dilaporkan (seperti kepala RSUD atau pejabat dari Dinas Kesehatan) dan orang-

⁶³ Ariani Zega, *Op.cit.*, halaman 5.

orang yang memberi kesaksian jika diperlukan. Tindakan ini bertujuan untuk menjelaskan alasan di balik diabaikannya prosedur resmi. Apabila terdapat kesalahan, Ombudsman dapat menyatakan bahwa tindakan pejabat daerah tersebut adalah bentuk maladministrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 20 dan 21), Undang-Undang ini mengharuskan semua penyelenggara layanan di daerah untuk membuat dan menetapkan standar pelayanan. Di sini, Ombudsman berfungsi untuk memastikan apakah “Maklumat Pelayanan” ditampilkan dan diikuti. Jika RSUD tidak mematuhi standar yang telah mereka tetapkan, Ombudsman memiliki hak untuk memberikan sanksi mulai dari teguran hingga pencopotan jabatan bagi pejabat terkait melalui rekomendasi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Pasal 351 ayat 4 dan 5), Pasal ini menyebutkan bahwa Kepala Daerah yang tidak melaksanakan saran dari Ombudsman mengenai perbaikan prosedur pelayanan publik akan dikenakan sanksi administrative berupa pembinaan dari Menteri Dalam Negeri. Ini menunjukkan bahwa kekuasaan Ombudsman dapat melampaui batas otonomi daerah demi menegakkan hak Masyarakat.

Kewenangan ini menegaskan peran Ombudsman sebagai pelindung prosedur. Walaupun daerah memiliki hak untuk mengelola urusannya sendiri, mereka tidak diperbolehkan untuk menciptakan atau melaksanakan prosedur yang bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan yang baik dan Undang-Undang Pelayanan Publik.

3. Kewenangan Pemberian Rekomendasi atas Maladministrasi “Penyalahgunaan Wewenang” (Abuse of Authority) dalam pelayanan Kesehatan Otonomi Daerah.

Dalam penerapan otonomi daerah, penyalahgunaan kekuasaan muncul saat seorang pejabat dalam instansi Kesehatan (seperti Kepala Dinas Kesehatan atau Direktur RSUD) memanfaatkan jabatannya untuk kepentingan yang tidak sesuai

dengan tujuan dari pemberian kekuasaan tersebut, atau melanggar batas kewenangannya. Sebagai contoh, melakukan pemindahan tenaga Kesehatan secara tidak objektif yang merugikan pelayanan publik, atau memanfaatkan fasilitas Kesehatan daerah untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Ombudsman memiliki kewenangan konstitusi untuk menghentikan penyalahgunaan ini melalui alat Rekomendasi yang bersifat wajib. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 8 ayat 2), Ombudsman diberi kewenangan untuk menyampaikan Rekomendasi kepada atasan dari pihak yang dilaporkan (Bupati atau Wali Kota) untuk ditindaklanjuti. Rekomendasi ini bukan sekedar usulan, melainkan merupakan perintah hukum untuk memperbaiki kesalahan dalam administrasi atau memberikan sanksi pada pejabat yang menyalahgunakan kekuasaan di daerah. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Administrasi Pemerintah (Pasal 17 dan 18), Peraturan ini melarang pejabat pemerintah untuk menyalahgunakan wewenang. Ombudsman menggunakan regulasi ini sebagai acuan dalam pengawasannya. Apabila terdapat indikasi penyalahgunaan wewenang dalam layanan Kesehatan daerah, Ombudsman memiliki hak untuk menyatakan bahwa tindakan tersebut tidak sah (batal demi hukum) melalui produk hukumnya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah (Pasal 351 ayat 4), Pasal ini merupakan “senjata” Ombudsman di tingkat daerah. Dinyatakan bahwa pemerintah daerah wajib melaksanakan Rekomendasi dari Ombudsman sebagai Langkah penyelesaian laporan dari Masyarakat. Jika penyalahgunaan wewenang terbukti dan rekomendasi diabaikan, Ombudsman berhak menginformasikan hal tersebut kepada Presiden, serta mengumumkannya kepada media massa (sebagai bentuk sanksi moral dan social).

Kewenangan ini menegaskan fungsi Ombudsman sebagai institusi yang melakukan pengawasan dan penyeimbang. Dalam sistem otonomi daerah, di mana kekuasaan eksekutif di tingkat daerah sangat signifikan, Ombudsman berperan untuk

memastikan bahwa kekuasaan yang diberikan oleh negara kepada pejabat daerah dimanfaatkan sepenuhnya untuk mendukung pelayanan Kesehatan Masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi pejabat tersebut.

4. Kewenangan Meminta Keterangan dan Dokumen atas Maladministrasi “Kelalaian Memberikan Layanan” di Instansi Kesehatan Otonomi Daerah

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, seringkali maladministrasi muncul dalam bentuk kelalaian yang berarti tidak memberikan layanan sesuai yang seharusnya. Sebagai contoh, Puskesmas yang tutup lebih awal dari jadwalnya atau tenaga Kesehatan yang tidak ada di Lokasi saat jam kerja. Untuk membuktikan hal ini, Ombudsman berhak untuk memaksa penyelenggara layanan publik di tingkat daerah agar menyerahkan data yang tepat, seperti dokumen absensi, catatan medis, serta kesaksian lisan dari pejabat terkait. Kewenangan ini menjamin bahwa tidak ada informasi yang dapat ditutupi oleh Pemerintah Daerah dalam kegiatan pengawasan. Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 28 ayat 1), Ombudsman diberi kuasa untuk mengirimkan undangan secara resmi kepada Terlapor, contohnya Kepala Puskesmas atau Direktur RSUD, dan saksi untuk memberikan keterangan. Bila panggilan pertama dan kedua tidak diindahkan tanpa alasan yang dapat diterima, Ombudsman berhak meminta bantuan aparat kepolisian untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa. Hal ini menunjukkan kekuatan penyelidikan Ombudsman terhadap birokrasi tingkat daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (Pasal 44), Pasal ini mengharuskan penyelenggara layanan publik di tingkat daerah untuk menyediakan informasi dan/atau data yang diminta oleh Ombudsman dalam konteks pemeriksaan laporan. Apabila Pemda menolak atau menghalangi pengiriman informasi, tindakan tersebut dikategorikan sebagai pelanggaran hukum dan dapat dilaporkan kepada otoritas yang lebih tinggi, seperti Gubernur atau Menteri. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah (Pasal 351

ayat 1) Pemerintah daerah wajib memastikan terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pasal ini ditekankan bahwa pengawasan oleh lembaga negara seperti Ombudsman merupakan bagian dari mekanisme pengendalian dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penolakan dalam memberikan data yang diminta oleh Ombudsman dianggap sebagai bentuk ketidakpatuhan Pemerintah Daerah terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kewenangan ini menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran Inquisitorial, di mana mereka secara proaktif mengejar kebenaran yang substantif. Di tengah dominasi ego sektoral dalam otonomi daerah, kekuasaan untuk meminta dokumen secara paksa merupakan alat penting agar akuntabilitas pelayanan Kesehatan daerah tetap terjamin dan terbuka.

5. Kewenangan Melakukan Mediasi dan Konsensus atas Maladministrasi “Permintaan Imbalan Uang” dalam Pelayanan Kesehatan Otonomi Daerah

Dalam implementasi otonomi daerah, sering kali dijumpai maladministrasi yang berupa permintaan uang, barang, atau jasa (pungutan liar) oleh individu tertentu di RSUD atau Dinas Kesehatan. Selain melalui investigasi formal, Ombudsman mempunyai kekuasaan untuk mempertemukan pelapor (Masyarakat) dan terlapor (pihak RSUD)/Pemda) demi mencapai Solusi yang adil, seperti pengembalian biaya yang diambil secara illegal atau perbaikan layanan secara langsung, sehingga hak Masyarakat dapat segera dipulihkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman RI (Pasal 8 ayat 1 huruf g), aturan ini memberikan tugas jelas kepada Ombudsman untuk melakukan proses mediasi dan consensus berdasarkan kesepakatan dari kedua pihak. Ini merupakan fungsi Alternative Dispute Resolution (ADR) yang dimiliki Ombudsman untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik di daerah dengan cepat dan efisien. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 48), Ketentuan ini menyatakan bahwa pengaduan dapat diselesaikan melalui mediasi. Dalam konteks kesehatan di daerah, jika pihak RSUD

mengakui adanya kesalahan prosedural (seperti pungutan di luar SOP) dan bersedia memperbaikinya, Ombudsman akan memediasi agar kesepakatan tercapai dan layanan kesehatan dapat kembali sesuai dengan peraturan tanpa harus menambah durasi konflik birokrasi. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Pasal 351 ayat 1 & 2), Pasal ini menegaskan tanggung jawab Pemerintah Daerah dalam menangani pengaduan dari masyarakat. Kesepakatan yang tercapai melalui mediasi yang dipandu Ombudsman akan menjadi bukti kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap tanggung jawabnya. Apabila hasil mediasi yang disepakati tidak dilaksanakan oleh pihak Pemda, Ombudsman akan mengangkat isu tersebut menjadi Rekomendasi yang bersifat mengikat dan diberi sanksi administratif terhadap kepala daerah. Kewenangan mediasi ini memperlihatkan aspek "manusiawi" dan maju dari Ombudsman. Dalam sistem otonomi daerah yang kadang-kadang kaku, Ombudsman berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah daerah (RSUD/Dinkes) untuk menangani permasalahan maladministrasi dengan cara damai tetapi tetap memiliki kekuatan hukum yang wajib dipatuhi.

6. Kewenangan Memberikan Saran Perbaikan Sistem atas Maladministrasi
"Ketidakkompeten Pelaksana" dalam Instansi Kesehatan Otonomi Daerah

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, masalah administrasi sering terjadi karena ketidakmampuan staf, seperti petugas administrasi di RSUD yang tidak tahu tentang aturan BPJS atau standar pelayanan yang terbaru. Ombudsman tidak hanya dapat menghukum individu, tetapi juga memiliki hak untuk memberikan rekomendasi untuk perbaikan organisasi atau prosedur kepada pemerintah daerah. Tujuannya adalah agar instansi Kesehatan melakukan penilaian menyeluruh, seperti pelatihan bagi SDM atau perbaikan dalam struktur organisasi, sehingga kualitas pelayanan publik di daerah itu dapat meningkat secara berkelanjutan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 8 ayat 1 huruf e), memberikan hak kepada Ombudsman untuk memberikan

rekomendasi kepada Presiden, atau kepala Daerah untuk perbaikan dalam organisasi dan/atau prosedur layanan publik. Dalam konteks kajian ini, berarti Ombudsman bisa memaksa pemerintah daerah untuk memperbaiki pengelolaan RSUD yang dianggap tidak layak. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Pasal 43), Pasal ini menjelaskan bahwa pengawasan terhadap layanan publik mencakup penilaian kinerja penyelenggara Ombudsman menggunakan kuasa ini untuk memastikan bahwa pemerintah daerah tidak hanya memproses satu laporan dari Masyarakat, tetapi juga memperbaiki penyebab utama (seperti kekurangan tenaga medis atau alat Kesehatan) agar kesalahan yang sama tidak terjadi lagi pada pasien lainnya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai pemerintahan daerah (Pasal 351 ayat 4), pasal ini menegaskan bahwa pemerintah daerah harus menanggapi laporan atau rekomendasi dari Ombudsman. Jika tidak ada tindakan lanjutan terhadap saran perbaikan sistem ini, maka kepala daerah dapat dikenakan sanksi administrative. Ini menunjukkan bahwa rekomendasi dari Ombudsman memiliki kekuatan hukum yang signifikan untuk merubah kebijakan di tingkat daerah. Kewenangan ini menunjukkan peran Ombudsman sebagai Penasihat Kebijakan. Dalam era otonomi daerah, Ombudsman bertugas memastikan bahwa setiap “celah” dalam peraturan daerah yang menyebabkan maladministrasi segera diperbaiki melalui saran-saran perbaikan yang wajib dan bersifat sistemis.

7. Kewenangan Melakukan Pemeriksaan (Audit) Dokumen atas Maladministrasi “Penyimpangan Prosedur” dalam Administrasi Pasien

Dalam pelayanan publik yang terkait dengan otonomi daerah, semua tindakan medis dan administrative harus dicatat dalam dokumen resmi seperti rekam medis, rincian biaya, atau surat rujukan. Masalah administrative sering terjadi ketika ada perbedaan antara keadaan di lapangan dan apa yang tertulis di dokumen, atau adanya pemalsuan data. Ombudsman memiliki hak untuk melakukan Audit dokumentasi, yang berarti mereka bisa memeriksa, menyalin, dan memverifikasi

keaslian dokumen yang dimiliki oleh RSUD atau Dinas Kesehatan. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa penyelenggara mengikuti aturan administrative sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Pasal 28 ayat 1 huruf b), Pasal ini dengan jelas memberi wewenang kepada Ombudsman untuk meminta dokumen dari Terlapor (Pemda/RSUD). Dalam proses audit, Ombudsman berhak untuk memeriksa dokumen asli dan membuat salinannya sebagai bukti laporan. Jika instansi daerah menolak untuk memberikan dokumen tersebut, mereka bisa dianggap menghalangi pemeriksaan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 44 ayat 2), Penyelenggara layanan publik di daerah harus memberikan akses kepada Ombudsman untuk memperoleh informasi atau dokumen yang dibutuhkan. Dalam audit dokumentasi pelayanan kesehatan, kekuasaan ini memungkinkan Ombudsman untuk memeriksa apakah ada pungutan yang tidak sah atau pelanggaran prosedur rujukan yang dapat merugikan pasien berdasarkan catatan tertulis dari instansi tersebut. UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah (Pasal 351 ayat 1), Kewenangan untuk melakukan audit ini didasarkan pada tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk memberikan informasi yang jelas kepada lembaga pengawas negara. Hasil dari audit dokumen oleh Ombudsman menjadi landasan yang kuat untuk menilai apakah seorang pejabat daerah telah melakukan tindakan lalai atau sengaja melanggar hak-hak publik di daerah otonom. Kewenangan untuk mengaudit dokumen ini menempatkan Ombudsman sebagai entitas yang mempunyai akses terhadap "proses internal" birokrasi daerah. Dalam konteks semangat otonomi daerah, kewenangan ini sangat vital agar Pemerintah Daerah tidak dapat menyembunyikan diri di balik kerahasiaan dokumen apabila dokumen tersebut menunjukkan tanda-tanda maladministrasi yang dapat merugikan hak kesehatan masyarakat.

Pada kesempatan ini, kajian ini ingin memberikan contoh satu dari beberapa metode yang digunakan Ombudsman dalam melakukan pengawasan, yakni

melalui metode kajian kebijakan. Hasil dari kajian kebijakan ini dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap pelayanan publik di lapangan. Selain itu, hasil kajian tersebut juga membuka ruang partisipasi yang lebih luas, memfasilitasi diskusi yang lebih seimbang, serta menghasilkan kebijakan yang lebih matang.⁶⁴ Dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia, tugas Ombudsman adalah memantau pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan tata Kelola pemerintahan yang baik, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk yang diadakan oleh BUMN, BUMD, serta Bahan Hukum Milik Negara dan pihak swasta atau individu yang diberikan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia sesungguhnya berperan sebagai salah satu elemen pengawasan dalam system pengawasan di Indonesia, yaitu bentuk pengawasan Lembaga negara dan pemerintahan lainnya, serta dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya tidak terpengaruh oleh intervensi dari kekuasaan lain.⁶⁵ Selain mengawasi pelayanan kepada Masyarakat. Ombudsman juga bertugas untuk mencegah dan menangani masalah dalam pelayanan publik.⁶⁶ Lembaga ini didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia untuk menciptakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang operasional, efisien. Transparan, jujur serta bebas dari tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme.⁶⁷

⁶⁴ Ombudsman Republik Indonesia, 'Ombudsman: Mengedepankan Pengaruh Melalui Instrumen Pencegahan', *Jumat. 01 Agustus, 2025* <<https://share.google/s9P02lTmoqfEyOpIo>>.

⁶⁵ Resty Lestari, (2025), "Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 6, No.8, halaman 6 .

⁶⁶ Dinda Aprilia Putri, (2025), "Efektivitas Ombudsman Dalam Pengawasan Maladministrasi : Analisis Peran Dan Hambatan Struktural Melalui Kajian Literatur", *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, Vol. 2. No.2, halaman 1272.

⁶⁷ Fajlurrahman Jurdi, 2019, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta: Kencana, halaman 407.

Pelayanan publik selalu menjadi elemen penting dalam kehidupan masyarakat. Lembaga pemerintah harus menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Ombudsman bertugas memeriksa laporan yang memuat dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan saran atau rekomendasi kepada pihak yang diberi informasi. Ombudsman memberikan rekomendasi setelah mempertimbangkan manfaatnya baik bagi terlapor maupun pelapor. Tujuan utama dari refleksi ini adalah untuk mencegah terlapor melakukan tindakan maladministrasi baru di kemudian hari. Dengan mempertimbangkan manfaat-manfaat tersebut, rekomendasi Ombudsman diharapkan dapat dilaksanakan secara efektif. Berdasarkan sifat dan tujuannya, produk yang direkomendasikan oleh Broker dibagi menjadi beberapa jenis, yang secara umum dapat diklasifikasikan menjadi empat kelompok. Ombudsman hadir di tengah masyarakat di saat kepercayaan terhadap penyedia layanan publik mulai menurun. Oleh karena itu, ekspektasi dan ekspektasi masyarakat terhadap dirinya sangat tinggi. Ekspektasi masyarakat yang tinggi menimbulkan rasa kecewa terhadap kinerja broker yang kurang optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya minat masyarakat untuk melaporkan setiap kejadian administrasi buruk yang terjadi, sehingga sulit bagi Ombudsman untuk menyetujui dan mendorong kepercayaan masyarakat untuk bekerja sama dalam pengawasan pelayanan publik untuk mencegah administrasi buruk. Administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Anggota ombudsman ditentukan oleh lembaga legislatif, lalu diangkat oleh presiden setelah berkonsultasi dengan parlemen. Tugas utama dari lembaga ini adalah melindungi masyarakat dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak adil, serta praktik maladministrasi. Usaha ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi publik, mendorong transparansi kebijakan pemerintah, dan memastikan bahwa pemerintah dan pegawainya bertanggung jawab kepada

masyarakat. Ombudsman nasional adalah lembaga pengawas yang berlandaskan Pancasila dan bersifat independen. Lembaga ini memiliki kekuasaan untuk melakukan klarifikasi, pemantauan, serta pemeriksaan terkait laporan masyarakat mengenai bagaimana pemerintah menjalankan tugasnya, khususnya oleh pihak pejabat atau penyelenggara negara. Sesuai ketentuan yang berlaku, fokus utama kekuasaan ombudsman nasional terletak pada pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat. Kewenangan ombudsman dalam ranah peradilan terbatas pada pengawasan administratif layanan, tanpa menilai substansi atau isi putusan pengadilan itu sendiri. Ini sejalan dengan prinsip independensi kekuasaan kehakiman yang dijalankan oleh lembaga peradilan, di mana hakim memiliki otoritas penuh untuk menegakkan hukum dan keadilan melalui proses peradilan. Layanan administrasi peradilan mencakup penyediaan informasi bagi pencari keadilan tentang jadwal pemeriksaan perkara, kecepatan penyelesaian kasus, kepastian biaya, serta upaya agar proses tidak berlarut-larut. Jika pihak tertentu merasa tidak puas dengan keputusan pengadilan, keluhan itu tidak bisa diajukan ke ombudsman. Sebagai alternatif, terdapat mekanisme hukum lain seperti banding, kasasi, atau peninjauan kembali untuk melakukan upaya hukum yang sesuai.⁶⁸

Pada dasarnya, pelayanan adalah proses interaksi langsung di mana satu orang berhubungan dengan lainnya, dan fokusnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pengertian dari pelayanan publik mencakup aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yakni organisasi, kepada konsumen yang menerima layanan yang bersifat intangible dan tidak dapat dimiliki. Pemberian layanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan penjabaran dari fungsi aparat negara sebagai pelayan publik, sehingga posisi aparat

⁶⁸ Mishel Bamba, (2025), "Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan", *Paradigma Journal of Administration*, Vol. 3, No. 2, halaman 99–100.

pemerintah dalam layanan umum sangat penting, karena dapat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan fungsinya sesuai dengan tujuan pembentukannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, pemerintah menggulirkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menyediakan pelayanan publik bukanlah hal yang mudah, terutama dalam layanan yang bersifat jasa dan administrasi, namun saat ini menjadi fokus utama di berbagai negara demokrasi, terutama di Indonesia. Penyerahan pelayanan publik menjadi ukuran untuk menilai apakah suatu negara berhasil atau tidak dalam menjalankan fungsinya. Kepuasan yang perlu diperhatikan oleh pihak penyelenggara layanan publik sebab kepuasan masyarakat akan menentukan seberapa sukses pemerintah dalam memberikan layanan publik.⁶⁹

Dari sudut pandang hukum tata negara, penting untuk melihat bagaimana peran dan tugas Ombudsman diatur, serta sejauh mana Lembaga ini mampu menjaga pemerintahan yang baik di Indonesia. Ombudsman adalah Lembaga negara yang bertugas mengawasi secara independent pelaksanaan pelayanan publik, dengan tujuan melindungi hak-hak warga negara dari tindakan penyalahgunaan kewenangan oleh pemerintah atau Lembaga publik lainnya. Dalam hukum tata negara, Ombudsman berfungsi sebagai mediator antara Masyarakat dan pemerintah, memastikan bahwa tindakan administrative yang dilakukan Lembaga publik sesuai dengan hukum dan prinsip keadilan. Dalam kerangka hukum tata negara, Ombudsman berperan sebagai mekanisme pemeriksaan dan keseimbangan kekuasaan untuk mencegah serta mengoreksi tindakan penyalahgunaan wewenang

⁶⁹ Basruddin, (2022), "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendidikan Dan Karakteristik Individu Petugas Paramedik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas", *Jurnal The Manusagre*, Vol. 1, No. 1, halaman 40–41.

oleh pejabat publik. Lembaga ini juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan dengan mengawasi kebijakan publik dan memastikan bahwa hak-hak warga negara selalu dihormati.⁷⁰

Kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik daerah meliputi menerima laporan maladministrasi (penyimpangan prosedur, penundaan, pungli, penyalahgunaan wewenang) dari masyarakat, melakukan pemeriksaan substansi dan investigasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan ke penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Daerah), bahkan melakukan kajian kebijakan untuk mencegah maladministrasi di daerah, meskipun kekuatan eksekusi rekomendasinya terbatas pada sanksi administratif bagi pejabat terkait. Kajian ini selanjutnya akan bertanya mengenai dasar dan batas kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik otonomi daerah. Meskipun otoritas pemerintah bersumber pada wewenang dan delegasi, perkembangan situasi di lapangan kerap menciptakan urgensi yang tidak terakomodasi oleh kewenangan terikat. Kondisi mendesak ini menuntut fleksibilitas melampaui prosedur normal, dimana penggunaan kewenangan yang bersifat terikat (*Gebonden Bevoegheid*) dianggap tidak lagi memadai untuk merespons kebutuhan hukum maupun tindakan nyata di masyarakat.⁷¹ Ombudsman memiliki tanggung jawab dan otoritas terkait dengan pelayanan publik serta tata kelola yang baik, tetapi penulis berpendapat bahwa kekuasaan Ombudsman yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia masih dianggap sangat terbatas, terutama dalam hal penyelesaian laporan-laporan maladministrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi secara umum dapat dipahami sebagai tindakan yang tidak tepat (termasuk penundaan dalam memberikan layanan),

⁷⁰ Nyi Ayu Arma Nurlailiy, (2024), "Peran Ombudsman Dalam Menjaga Good Governance Di Indonesia: Analisis Dari Perspektif Hukum Tata Negara", *Al-Muqaronah: Jurnal Perbandingan Mazhab Dan Hukum*, Vol. 3, No. 1, halaman 5–9.

⁷¹ Julista Mustamu, 2025, *Diskresi Dalam Pemerintahan Hak, Batas Dan Konsekuensi Hukumnya*, Bandung: Widina Media Utama, halaman 3.

tidak sopan, dan kurang perhatian terhadap masalah yang dialami individu, yang disebabkan oleh tindakan penyalahgunaan kekuasaan. Tindakan ini mencakup pemanfaatan kekuasaan dengan cara yang sewenang-wenang atau digunakan untuk tindakan yang tidak pantas, tidak adil, bersifat intimidatif, diskriminatif, dan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan atau fakta yang ada, juga bisa dianggap tidak logis, berdasarkan tindakan yang tidak wajar, tidak adil, yang mencakup tindakan, sikap, serta prosedur yang tidak terbatas pada aspek administrasi atau pengelolaan saja. Tanpa adanya sanksi atau tindak lanjut terhadap rekomendasi yang tidak diimplementasikan. Ketidakjelasan dalam Undang-Undang Ombudsman mengenai status Rekomendasi yang bersifat mengikat ataupun langkah-langkah tegas lain bagi Terlapor yang tidak mengikuti Rekomendasi Ombudsman menjadi sebuah isu tersendiri. Selanjutnya, terkait dengan wewenang pengawasan, penulis melihat bahwa tidak adanya pembatasan terhadap Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan layanan publik dan juga tidak ada batasan mengenai penyelenggara mana saja yang berada dalam pengawasan Ombudsman. Hal ini jelas mengganggu fungsi dari Ombudsman sendiri, karena kajian ini berpendapat bahwa wewenang Ombudsman ini berpotensi berbenturan dengan wewenang lembaga pengawas eksternal lainnya.⁷²

Pemerintah merespon tuntutan publik dengan menginisiasi model pelayanan yang efisien melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta penetapan indikator keberhasilan melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia dalam struktur ketatanegaraan menjadi

⁷² Fitri Kartika Sari, (2023), "Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia", *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 1, No. 1, halaman 45–46.

instrumen krusial untuk memastikan bahwa fungsi pelayanan publik berjalan transparan dan terbebas dari praktik maladministrasi.⁷³

Aturan yang menjadi dasar ombudsman mengawasi pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah. Sebenarnya, nggak spesifik soal pemerintah daerah, semua yang diawasi ombudsman terkait dengan pelayanan publik. Ya, termasuk yang dilakukan oleh pemerintah daerah terhadap Undang-Undang 37 2008. Di mana kewenangan Ombudsman mencakup mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, menerima laporan maladministrasi (penyimpangan prosedur, penundaan, pungli, dll.), melakukan pemeriksaan substansi, investigasi, mediasi, hingga memberikan rekomendasi penyelesaian yang bersifat mengikat (termasuk ganti rugi/rehabilitasi), serta memberi saran perbaikan kepada Presiden/Kepala Daerah/DPR untuk pencegahan maladministrasi. Pokoknya intinya, basisnya, dasar hukumnya pakai Undang-Undang No. 37 2008. Dilihat dari fungsinya, Ombudsman memiliki kekuasaan untuk menerima pengaduan terkait dugaan maladministrasi dalam penyediaan layanan publik. Berdasarkan pengaduan tersebut, Ombudsman berhak untuk menyelidiki tindakan aparat yang dilaporkan atau dikeluhkan. Berdasarkan hasil penyelidikan, Ombudsman kemudian mengeluarkan rekomendasi. Mengacu pada UU RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 8 ayat 1, disebutkan bahwa “Ombudsman memiliki hak untuk mengeluarkan rekomendasi berkaitan dengan penyelesaian pengaduan, termasuk rekomendasi untuk memberikan kompensasi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang telah dirugikan”. Rekomendasi merupakan Kesimpulan, opini, dan saran yang disusun berdasarkan hasil penyelidikan yang dilakukan oleh Ombudsman, yang ditujukan kepada atasan pihak yang dilaporkan untuk dilaksanakan dan/atau direspon dalam usaha peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

⁷³ Tehubijuluw, Zacharias, 2025, *Pelayanan Publik Dan Reinventing Government Era Society 5.0*, Cirebon: CV. Green Publihsers Indonesia, halaman 42.

Selain itu, Ombudsman juga memiliki hak untuk melakukan penyelidikan secara inisiatif terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Guna mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan (*detournement de pouvoir*), setiap Tindakan pemerintahan harus selaras dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara. Adanya batasan terhadap otoritas pejabat tersebut secara substansial berfungsi sebagai tameng pelindung bagi hak-hak Masyarakat dari potensi tindakan sewenang-wenang.⁷⁴ Jika rekomendasi diabaikan, Ombudsman hanya dapat melaporkan ketidakpatuhan tersebut kepada Presiden, serta mendorong pembinaan atau tindakan administratif melalui kementerian teknis seperti Kementerian Dalam Negeri. Dengan batasan ini, kedudukan Ombudsman berada pada posisi sebagai moral force dan legal supervisor artinya, keberhasilan peran Ombudsman sangat bergantung pada komitmen instansi publik untuk tunduk pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.⁷⁵

Di lapangan, batas kewenangan Ombudsman juga tampak ketika laporan masyarakat berada di luar ranah pelayanan publik atau sedang dalam proses peradilan. Ombudsman tidak dapat mencampuri proses yudisial, mengintervensi putusan hakim, atau menilai perkara pidana yang bukan berkaitan dengan pelayanan publik. Ombudsman juga tidak dapat memberikan salinan detail laporan yang masuk kepada pihak peneliti atau pihak ketiga, karena laporan tersebut dilindungi oleh asas kerahasiaan. Ruang gerak Ombudsman dengan demikian dibatasi oleh mandatnya: menjaga agar pelayanan publik berjalan sesuai hukum dan prosedur, namun tetap tidak mengambil alih fungsi eksekutif, legislatif, maupun yudikatif.⁷⁶

⁷⁴ Cholidah Utama, 2025, *Tata Kelola Negara Dalam Perspektif Hukum Administrasi*, Batam: CV. Rey Media Grafika, halaman 77.

⁷⁵ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

⁷⁶ Ayni Suwarni Herry dkk, 2022, *Terwujudnya Good Governance Melalui Eksistensi Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Vol. 4 No. 5 (2022): Jurnal Pendidikan dan Konseling

Meski memiliki batasan tertentu, kewenangan Ombudsman tetap memainkan peran strategis dalam sistem administrasi publik Indonesia. Ombudsman mampu mendorong akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik, memperbaiki kesalahan administratif yang merugikan masyarakat, dan mengubah pola kerja birokrasi melalui tindakan korektif maupun rekomendasi kebijakan.⁷⁷

Beda kewenangan ombudsman dengan pengawas internal pemda seperti Inspektorat itu ya pengawasan mereka internal. Mereka bertanggung jawab kepada kepala daerah tetap. Kalau ombudsman nggak bertanggung jawab kepada kepala daerah, ombudsman melakukan pengawasan secara eksternal. Jadi independe. Itu bedanya, Mandat kerjanya juga berbeda misalnya Inspektorat ke internal, disiplin ombudsman ke eksternal, kualitas layanan publik atau maladministrasi.⁷⁸

Ditambah Ombudsman memiliki aturan khusus yang memperkuat ombudsman dalam memeriksa kasus-kasus kesalahan pelayanan di bidang kesehatan. Mau dia substansi kesehatan, mau dia substansi apapun itu. Kita aturannya sama pakai Undang-Undang 37 2008. Paling nanti ketika menganalisis kasusnya, kita pakai aturan-aturan yang terkait dengan bidang kesehatan. Cari peraturan ombudsman nomor 58 2023 terkait dengan pemeriksaan laporan.⁷⁹

B. Mekanisme Ombudsman Republik Indonesia Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Otonomi Daerah Terhadap Maladministrasi Di Bidang Kesehatan

Ombudsman Republik Indonesia adalah sebuah Lembaga negara yang mempunyai tugas untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Ini juga mencakup pelayanan yang

⁷⁷ Sri Hariati, 2023, *Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman*, Vol. 7 No. 2 (2023): Jurnal Ilmu Hukum: The Juris

⁷⁸ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

⁷⁹ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta pihak swasta atau perorangan yang diberikan tugas untuk mengatur pelayanan publik tertentu yang dananya berasal dari anggaran negara atau anggaran daerah. Berkenaan dengan pengawasan ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik otonomi daerah terhadap maladministrasi di bidang Kesehatan, Mekanisme Pengawasan dan Penanganan Laporan sebagai berikut:

1. Tahap Penerimaan Laporan dan Verifikasi Formil-Materiil Terhadap Laporan Masyarakat Guna Memvalidasi Adanya Indikasi Awal Maladministrasi dalam Pelayanan Kesehatan Di Daerah

Pada tahap ini, Ombudsman Republik Indonesia melakukan seleksi awal yang sangat ketat melalui unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) untuk memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat tentang layanan kesehatan di wilayah memiliki dasar hukum yang kuat dan mengikuti standar prosedur yang berlaku. Dalam tahap verifikasi formal, petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen seperti identitas pelapor yang sah (KTP), surat kuasa jika pelapor diwakilkan, dan bukti nyata bahwa pelapor telah mencoba mengajukan keberatan secara langsung kepada atasan instansi kesehatan terkait (misalnya sudah melapor kepada Kepala RSUD atau Kepala Dinas Kesehatan tetapi tidak mendapat tanggapan yang memuaskan), karena Ombudsman hanya bisa bertindak jika instansi tersebut sudah diberi kesempatan untuk memperbaiki namun tidak berhasil. Dalam verifikasi substansi, Ombudsman akan menganalisis isi pengaduan untuk memastikan apakah kejadian tersebut benar-benar memiliki unsur maladministrasi seperti penundaan yang berkepanjangan dalam penanganan pasien darurat, penyimpangan prosedur dalam klaim BPJS, atau perilaku tidak pantas dari tenaga kesehatan, serta memastikan bahwa objek laporan tersebut bukan masalah yang sudah kadaluarsa (lebih dari dua tahun) atau sedang dalam proses sengketa di pengadilan, karena

Ombudsman tidak diperbolehkan untuk campur tangan dalam perkara yang sedang berjalan di sistem peradilan.

2. Tahap Pemeriksaan Substansi dan Permintaan Keterangan Kepada Penyelenggara Layanan Kesehatan Untuk Membuktikan Dugaan Maladministrasi yang Dilaporkan Oleh Masyarakat

Setelah laporan dinyatakan lolos verifikasi awal, Ombudsman akan melanjutkan ke tahap penyelidikan yang lebih mendalam dengan melakukan pemanggilan resmi atau mengirim permintaan klarifikasi secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan, yaitu penyelenggara layanan kesehatan setempat seperti Direktur RSUD, Kepala Puskesmas, atau Kepala Dinas Kesehatan, untuk mendapatkan penjelasan yang adil dari sudut pandang birokrasi mengenai alasan-alasan terjadinya masalah dalam pelayanan kepada pasien. Dalam proses ini, Ombudsman memiliki hak untuk meminta dokumen internal yang mungkin bersifat rahasia, seperti catatan medis (dengan batasan tertentu), dokumen pendaftaran pasien, atau jadwal kerja tenaga medis, untuk dicocokkan dengan informasi dari pelapor guna menemukan perbedaan antara Standar Pelayanan Publik (SPP) yang dijanjikan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat di lapangan. Jika ada bukti kuat bahwa penyelenggara layanan kesehatan dengan sengaja memperlambat proses, meminta biaya tambahan di luar tarif resmi (pungli), atau mengabaikan keselamatan pasien karena alasan administrasi, maka Ombudsman akan mendesak instansi tersebut untuk segera memberikan penjelasan yang objektif agar unsur maladministrasi dapat teridentifikasi dengan jelas sebelum melanjutkan ke tahap tindakan lebih lanjut.

3. Tahap Investigasi Lapangan dan Pemeriksaan Setempat Dilakukan Untuk Mengumpulkan Bukti-Bukti Nyata Terjadinya Praktik Maladministrasi Di Instansi Kesehatan

Setelah mendapatkan penjelasan awal dari pengadu dan teradu, Ombudsman akan mengirimkan tim penyidik untuk melakukan cek langsung ke

tempat kesehatan yang dilaporkan—seperti rumah sakit umum daerah, puskesmas, atau pusat layanan administratif Dinas Kesehatan—untuk memeriksa kesesuaian data yang telah diberikan sebelumnya dengan kenyataan di lokasi pelayanan publik. Dalam proses penyelidikan ini, Ombudsman memiliki wewenang hukum yang luas, sehingga mereka dapat melakukan pemeriksaan mendadak untuk melihat langsung bagaimana birokrasi berjalan, mengamati apakah fasilitas kesehatan memenuhi standar pelayanan minimal yang dijanjikan dalam otonomi daerah, serta melakukan wawancara langsung dengan saksi-saksi di lapangan seperti petugas kesehatan, staf administrasi, atau pasien lain yang sedang menunggu untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang pola penyimpangan administrasi yang terjadi. Tujuan utama dari pemeriksaan di lokasi ini adalah untuk memastikan tidak ada perubahan informasi oleh pihak penyelenggara layanan kesehatan di daerah, serta mengumpulkan bukti-bukti fisik atau catatan insiden yang dapat menunjukkan apakah ada tindakan diskriminasi, pengabaian kewajiban hukum, atau ketidakmampuan petugas dalam menangani hak-hak kesehatan masyarakat yang dilindungi oleh hukum.

4. Tahap Mediasi atau Konsiliasi antar Para Pihak Sebagai Upaya Penyelesaian Damai Antara Pelapor Dan Penyelenggara Layanan Kesehatan Guna Memperbaiki Dampak Maladministrasi

Dalam fase ini, Ombudsman Republik Indonesia bertindak sebagai pihak netral yang menyatukan pelapor (masyarakat yang mengalami kerugian) dan terlapor (penyelenggara layanan kesehatan seperti Direktur RSUD atau Kepala Dinas Kesehatan) dalam sebuah forum resmi untuk mencari solusi dan titik kesepakatan terkait sengketa maladministrasi yang terjadi melalui kesepakatan sukarela antara kedua pihak. Proses ini biasanya diterapkan pada kasus kesehatan yang bersifat individual atau spesifik—seperti keterlambatan penerbitan surat rujukan, perselisihan biaya pengobatan, atau perbaikan sikap staf medis—di mana Ombudsman memfasilitasi dialog agar pihak rumah sakit bersedia mengakui

kekurangan dalam layanan mereka dan segera melakukan tindakan perbaikan yang konkret (seperti memberikan kompensasi atau permohonan maaf resmi), sementara pelapor memperoleh jaminan bahwa haknya dipenuhi tanpa perlu menunggu proses penyelidikan yang panjang hingga ke tahap rekomendasi. Sangat penting untuk dicatat bahwa mediasi ini hanya dapat berlangsung jika kedua pihak sepakat, tidak melibatkan unsur kriminal, dan hasil kesepakatan dituangkan dalam "Akta Konsiliasi" atau "Berita Acara Mediasi" yang bersifat mengikat dan harus dilaksanakan oleh instansi kesehatan sebagai bentuk pertanggungjawaban publik dalam konteks otonomi daerah.

5. Tahap Penyusunan dan Penyampaian Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Memuat Kesimpulan serta Opini Mengenai Terbukti atau Tidaknya Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Layanan Publik

Pada tahap ini, Ombudsman Republik Indonesia menyusun semua temuan, bukti lapangan, dan analisis hukum dari proses pemeriksaan ke dalam dokumen resmi yang disebut Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). LAHP berfungsi sebagai "putusan" administratif yang menyatakan secara tegas apakah penyelenggara layanan kesehatan daerah—misalnya RSUD atau Dinas Kesehatan—telah melakukan maladministrasi terhadap pelapor atau tidak. Selain menyajikan kesimpulan tentang pelanggaran prosedur, bagian paling penting dari LAHP adalah "Tindakan Korektif". Bagian ini memuat instruksi yang spesifik, terukur, dan diberi tenggat waktu (umumnya 30 hari kerja) yang wajib dilaksanakan oleh Kepala Daerah atau pimpinan instansi kesehatan terkait. Instruksi tersebut dimaksudkan untuk memperbaiki sistem layanan yang rusak, memulihkan hak pasien yang terabaikan, atau memberikan sanksi internal kepada petugas medis yang melanggar kode etik pelayanan publik. Penyampaian LAHP merupakan bentuk penegakan hukum administratif dalam kerangka otonomi daerah. Jika instansi terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif dalam tempo yang ditentukan tanpa alasan yang sah,

Ombudsman akan mencatat ketidakpatuhan tersebut, yang berpotensi berlanjut ke eskalasi sanksi lebih berat pada tahap berikutnya.

6. Tahap Rekomendasi dan Monitoring Kepatuhan Sebagai Tahap Akhir Jika Penyelenggara Layanan Tidak Menindaklanjuti Saran Perbaikan atas Maladministrasi yang Ditemukan dalam LAHP

Pada tahap ini, jika Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan rekomendasi korektif sebelumnya diabaikan oleh penyelenggara layanan kesehatan daerah misalnya Direktur RSUD atau Kepala Dinas Kesehatan Ombudsman Republik Indonesia akan mengeluarkan "Rekomendasi". Dokumen ini memiliki kedudukan hukum tertinggi dan bersifat wajib bagi atasan terlapor, yaitu Bupati, Wali Kota, atau Gubernur, untuk menindaklanjuti temuan maladministrasi secara sistemik. Berbeda dengan pemeriksaan biasa, Rekomendasi ini membawa tekanan moral dan administratif yang kuat karena Ombudsman melakukan monitoring kepatuhan berkala dan melaporkan ketidakpatuhan secara berjenjang kepada Presiden Republik Indonesia. Ombudsman juga dapat mempublikasikan nama instansi kesehatan dan pejabat daerah yang tidak kooperatif ke media massa sebagai bentuk tekanan sosial. Dalam bingkai otonomi daerah, ketidakpatuhan terhadap Rekomendasi ini dapat tercatat negatif dalam evaluasi kinerja pemerintah daerah oleh Kemendagri. Tahap ini memastikan pemulihan hak kesehatan masyarakat dan penjatuhan sanksi kepada pejabat yang lalai sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Maladministrasi merujuk pada tindakan atau perilaku yang bertentangan dengan hukum, melewati batas kekuasaan, serta menggunakan kekuasaan untuk tujuan yang berbeda dari yang seharusnya, termasuk kelalaian atau pengabaian tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan layanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan, yang menyebabkan kerugian material atau immaterial bagi masyarakat dan individu. Dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman

tidak diperbolehkan untuk mencampuri kebebasan hakim dalam membuat keputusan. Dengan demikian, dalam memeriksa Laporan, Ombudsman tidak hanya fokus pada kewenangan yang bersifat memaksa, seperti pemanggilan, tetapi juga diharapkan untuk mengedepankan pendekatan persuasif kepada semua pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintah menyadari untuk menyelesaikan Laporan terkait dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan menerapkan metode ini, berarti tidak setiap Laporan harus diselesaikan melalui proses Rekomendasi. Ini adalah perbedaan kunci antara Ombudsman dan institusi penegakan hukum atau pengadilan dalam menangani Laporan.

Ombudsman dalam menjalankan tugasnya didukung oleh dua undang-undang, yaitu UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman menggunakan prinsip-prinsip nilai yang menjadi dasar dalam setiap tindakan, yaitu prinsip kepatutan, keadilan, non diskriminasi, netral, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Meskipun kedua undang-undang tersebut menjadi dasar bagi Ombudsman, keduanya memiliki perbedaan dalam hal persyaratan penerimaan laporan dari Masyarakat. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 menuntut agar sebelum laporan disampaikan kepada Ombudsman, laporan tersebut harus terlebih dahulu dilaporkan ke pihak yang terlibat. Sementara itu, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tidak mewajibkan proses ini. Hal ini membuat Masyarakat yang ingin melaporkan kasus kepada Ombudsman sedikit bingung. Terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor perwakilan Ombudsman atau bahkan dekat dengan kantor tersebut. Memenuhi persyaratan formal dengan melaporkan terlebih dahulu ke pihak terlapor membutuhkan semangat dan kesadaran yang tinggi, yang tidak dimiliki oleh semua orang karena berbagai alasan social dan budaya. Oleh karena itu, proses melaporkan

terlebih dahulu ke pihak terlapor tetap menjadi syarat yang harus dipenuhi. Berbeda dengan Undang-undang pelayanan publik, dalam pasal 42 UU No. 25 Tahun 2009, tidak diperlukan untuk melaporkan terlebih dahulu ke pihak terlapor, sehingga Masyarakat dapat langsung menyampaikan laporan ke Ombudsman tanpa harus melalui proses tambahan. Untuk menyatakan bahwa ada suatu kewajiban yang telah ditentukan, digunakan kata "wajib". Jika kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka orang yang bersangkutan akan dikenai sanksi. Contoh dari penggunaan kata "wajib" bisa dilihat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 8 (1), yang menyatakan bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia harus memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Selain kata "wajib", dalam bahasa Indonesia juga terdapat kata "harus" yang artinya hampir sama. Namun, penafsiran kata "harus" secara normatif telah diatur dalam Lampiran II Nomor 269, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Dalam dokumen tersebut dijelaskan bahwa kata "harus" digunakan untuk menyatakan pemenuhan suatu kondisi atau persyaratan tertentu. Jika keharusan tersebut tidak dipenuhi, maka orang yang bersangkutan tidak akan memperoleh sesuatu yang seharusnya didapatkan jika ia memenuhi kondisi atau persyaratan tersebut. Contoh dari penggunaan kata "harus" terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2011 tentang Akuntan Publik Pasal 6 (1), yang menyatakan bahwa untuk mendapatkan izin menjadi Akuntan Publik, seseorang harus memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti memiliki sertifikat tanda lulus ujian profesi akuntan publik yang sah, memiliki pengalaman praktik, menjadi anggota Asosiasi Profesi Akuntan Publik yang ditetapkan oleh Menteri, dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menegaskan bahwa maladministrasi dapat menyebabkan kerugian bagi masyarakat, baik yang nyata maupun tidak. Kualitas pelayanan publik terlihat dari rendahnya kesadaran masyarakat, adanya pungutan liar, penundaan layanan yang

lama, birokrasi yang lambat, serta ketidaktransparan dalam proses administrasi. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang dan citra negatif terhadap pelayanan publik semakin terdengar. Untuk menangani masalah ini, diperlukan organisasi atau lembaga yang dapat menerima keluhan masyarakat, menindaklanjuti, serta mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan layanan tersebut efektif dan sesuai harapan masyarakat. Peran Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) sangat penting di sini. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dilakukan melalui Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (OP3), yang mencakup empat aspek penting, yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan, serta pengelolaan pengaduan.⁸⁰

Pelayanan publik adalah hak dasar warga negara yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan konstitusi. Namun, dalam penerapannya, pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai masalah yang menyebabkan terjadinya maladministrasi, seperti penundaan yang terus-menerus, penyimpangan dalam prosedur, dan kurangnya pelayanan sesuai dengan yang seharusnya. Kondisi ini mendorong dibentuknya lembaga negara yang independen, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, yang bertugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Di Sumatera Barat, peran Ombudsman RI Perwakilan sangat penting mengingat pelayanan publik di sana sangat berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan daerah.⁸¹

⁸⁰ Muhamad Ikbal Saputra, (2024), "Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Di DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya)", *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, Vol. 4, No. 2, halaman 196.

⁸¹ Muhammad Iskandar, (2025), "Analisis Yuridis Terhadap Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Di Sumatera Barat: Studi Kasus Laporan Ombudsman RI", *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol. 5, No. 06, halaman 353.

Merujuk pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 mengenai prosedur penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan, proses penanganan laporan dimulai dengan menerima laporan dari pelapor yang disampaikan kepada Ombudsman. Pada laporan tersebut, dilakukan verifikasi terhadap syarat formal dan syarat materiil. Syarat formal terdiri dari, nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan Alamat lengkap pelapor beserta fotokopi identitasnya, kemudian surat kuasa, jika laporan disampaikan melalui pihak lain, berisi penjelasan mengenai peristiwa, tindakan, atau Keputusan yang dilaporkan dengan detail, sudah memberikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasan mereka, namun laporan tersebut tidak mendapatkan penyelesaian yang tepat, dan peristiwa tindakan atau Keputusan yang dilaporkan harus belum lebih dari dua tahun sejak terjadinya peristiwa, tindakan, atau Keputusan tersebut. Ombudsman bisa melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai informasi. Pemeriksaan lapangan dilakukan jika masalah yang dilaporkan memerlukan bukti secara visual, memastikan isi masalah, serta mendapatkan penjelasan dari Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, serta/atau Pihak lain yang Terlibat saat melakukan Pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa harus memiliki surat tugas dan kartu identitas dari Ombudsman.⁸²

Ombudsman Republik Indonesia berperan penting dalam menegakkan keadilan dan memastikan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan umum di Indonesia. Sebagai Lembaga yang berdiri sendiri, Ombudsman bertugas untuk mendengar keluhan Masyarakat mengenai kesalahan dalam pelayanan, melakukan

⁸² Muhammad Ibnu Zaki Nasli, (2025), "Analisis Penanganan Maladministrasi Di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat", *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol. 5, No. 05, halaman 311–12.

penyelidikan, memberikan saran, dan mengawasi perbaikan di berbagai bidang pelayanan umum.⁸³

Mekanisme pengawasan Ombudsman RI terhadap pelayanan publik otonomi daerah di bidang kesehatan dilakukan melalui dua jalur utama: penyelesaian laporan masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri, dengan fokus pada pencegahan dan penanganan maladministrasi. Kelalaian pelapor dalam memenuhi tenggat waktu yang telah ditentukan berimplikasi pada diskualifikasi aduan, di mana laporan dianggap ditarik Kembali dan dinyatakan gugur secara administratif.⁸⁴

Dalam mekanisme Pengawasan Ombudsman RI bertindak sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen untuk memastikan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas terpenuhi. Penyelesaian Laporan Masyarakat, Penerimaan Laporan, Pemeriksaan Substansi, dan Tindak Lanjut. Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman dapat memberikan rekomendasi. Instansi atau pejabat publik yang menerima rekomendasi wajib menindaklanjuti dalam waktu paling lama 60 hari. Ombudsman memiliki kewenangan konstitusional untuk memproses laporan warga terkait administrasi pelayanan publik. Kewajiban penyelesaian laporan berada di tangan Ombudsman, terutama Ketika pelapor secara eksplisit meminta agar proses mediasi atau resolusi tidak diserahkan Kembali kepada pihak penyelenggara.⁸⁵

Pendekatan yang dilakukan Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi tidak hanya fokus pada identifikasi dan penyelesaian masalah, tetapi

⁸³ Manda Maulana, (2024), "Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Di Jakarta Raya", *Jurnal Al-Mikraj*, Vol. 5, No.1, halaman 1987.

⁸⁴ Rofi'ah Nurhayati, 2024, *Strategi Manajemen Pelayanan Publik Prinsip, Asas, Dan Dinamika Prosedurnya*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, halaman 51.

⁸⁵ W.. Irawan Tjandra, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 194.

juga bertujuan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.⁸⁶

Ombudsman memiliki langkah-langkah formal yang ditempuh pertama, semua laporan diverifikasi dulu, dia sudah memenuhi syarat atau tidak. Kalau sudah memenuhi syarat, akan dilakukan pemeriksaan. Tim pemeriksa melakukan pemeriksaan secara substantif kemudian dilakukan permintaan klarifikasi kepada terlapor bisa tertulis atau langsung. Selanjutnya dilakukan pendalaman, perbandingan antara regulasi dengan yang dilakukan. Kalau ada maladministrasi, maka ombudsman menerbitkan LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan). Kalau tidak ada maladministrasi, diterbitkan LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan) tapi dengan kesimpulan tidak ditemukan maladministrasi.⁸⁷

Dalam hal tolok ukur hukum atau aturan baku yang dipakai Ombudsman untuk memutuskan bahwa suatu tindakan layanan kesehatan Pemda sudah termasuk maladministrasi yang menjadi acuan adalah kalau ada hal-hal yang dilakukan tidak sesuai dengan regulasi itu namanya maladministrasi, misal: standar waktu layanan IGD, kalau ditelantarkan otomatis maladministrasi. Pasien BPJS dipungut biaya berarti maladministrasi. Tolak ukurnya tetap aturan yang berkaitan dengan layanan kesehatan.⁸⁸

Ombudsman juga tidak terpengaruh tugasnya terhadap otonomi daerah yang berlaku saat melakukan pemeriksaan sebab Ombudsman itu lembaga eksternal selama dia terkait penyelenggaraan pelayanan publik, ombudsman menindaklanjuti.

⁸⁶ Nida Amalia, (2025), "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa", *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, Vol. 06, No. 01, halaman 6-7.

⁸⁷ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

⁸⁸ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

Tinggal kita memilah, ini kewenangannya Dinkes kah, BPJS kah, bukan karena otonomi, tapi lebih kepada siapa yang dilaporkan.⁸⁹

C. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menindaklanjuti Maladministrasi Di Bidang Kesehatan

Dalam sistem masyarakat demokratis, maladministrasi menunjukkan bahwa pemerintah gagal dalam memenuhi hak-hak warga negara. Artinya, pemerintah tidak mampu memberikan peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan publik seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah tindakan atau perilaku yang melanggar hukum, tidak sesuai dengan aturan, seperti menyalahgunakan wewenang, menggunakan kekuasaan untuk tujuan yang tidak semestinya, atau mengabaikan kewajiban hukum dalam memberikan pelayanan publik. Tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat negara dapat menyebabkan kerugian, baik secara materi maupun non-materi, kepada masyarakat atau individu. Pejabat negara yang terlibat dalam praktik maladministrasi tidak hanya mencakup pegawai negeri yang menjalankan tugas sesuai peraturan perundang-undangan. Subjek dari maladministrasi juga mencakup Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), hingga pihak swasta atau individu yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Terutama jika sebagian atau seluruh dana yang digunakan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dengan kata lain, lingkup pertanggungjawaban maladministrasi cukup luas karena mencakup semua entitas yang menjalankan fungsi pelayanan publik atas nama negara. Oleh karena itu, membicarakan maladministrasi tidak hanya berkaitan dengan ketidakmampuan

⁸⁹ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

pemerintah dalam menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi juga berkaitan dengan pelanggaran hak-hak dasar masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang layak, adil, dan transparan. Penyalahgunaan wewenang ini bisa berupa tindakan memperkaya diri sendiri, orang lain, kelompok tertentu, bahkan korporasi. Praktik ini tidak hanya merusak prinsip integritas dan tanggung jawab pejabat publik, tetapi juga menyebabkan kerugian nyata terhadap keuangan negara.⁹⁰ Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menindaklanjuti Maladministrasi Di Bidang Kesehatan, sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat Syarat Formal untuk Menemukan Indikasi Maladministrasi di Layanan Kesehatan

Ombudsman memiliki wewenang untuk menerima laporan dari setiap warga negara Indonesia atau penduduk yang merasa diperlakukan secara tidak adil atau mengalami penyimpangan dalam prosedur layanan kesehatan, lalu melakukan pemeriksaan administrasi dan substansi untuk memastikan bahwa laporan yang diterima bukanlah sengketa yang sedang dalam proses hukum. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ini berarti memeriksa apakah pelapor telah berupaya untuk mengajukan keluhan langsung ke unit pengaduan rumah sakit atau dinas kesehatan yang relevan sebelum membawa isu tersebut ke Ombudsman.

2. Deteksi dan Investigasi untuk Membuktikan Praktik Maladministrasi di Layanan Kesehatan

Tahap ini adalah langkah awal dalam meneliti kemungkinan pelanggaran dalam sektor kesehatan, baik melalui laporan dari masyarakat (penyelidikan berdasarkan laporan yang diterima) maupun penyelidikan yang dilakukan secara mandiri (penyelidikan inisiatif sendiri). Mengacu pada Pasal 6 dan Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman melaksanakan evaluasi substansi untuk menemukan

⁹⁰ Bentuk-Bentuk Maladministrasi Dalam Pemerintahan, <https://share.google/AEZ5q8LB.5BM0CHfty> Diakses Pada Tanggal 21 Januari 2026 Pukul 13.42.

ada tidaknya penyimpangan dalam prosedur, penundaan yang berkepanjangan, penyalahgunaan kekuasaan, atau tindakan diskriminatif yang mungkin dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan (seperti rumah sakit daerah, puskesmas, atau BPJS). Proses investigasi dilakukan dengan cara mengumpulkan bukti yang valid, melaksanakan pemeriksaan lapangan, serta memanggil pihak yang terlapor untuk memberikan keterangan di bawah sumpah jika diperlukan. Tujuan dari semua ini adalah untuk memastikan bahwa kondisi yang ada di lapangan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang harus dipatuhi oleh setiap instansi kesehatan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009.

3. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang Memuat Temuan Maladministrasi di Layanan Kesehatan

Setelah proses penyelidikan selesai dan bukti kuat mengenai adanya maladministrasi ditemukan, Ombudsman menyusun Dokumen Hasil Pemeriksaan Akhir (DHPA) yang berfungsi sebagai dokumen hukum final di tahap pemeriksaan. Sesuai dengan Peraturan Ombudsman No. 48 Tahun 2020, DHPA tidak hanya laporan administratif, tetapi juga alat yang berisi Tindakan Perbaikan. Tindakan perbaikan ini terdiri dari arahan spesifik yang harus dilaksanakan oleh atasan terlapor atau kepala lembaga kesehatan yang bersangkutan (seperti Kepala Dinas Kesehatan atau Direktur Rumah Sakit) untuk mengembalikan hak pelapor yang telah diabaikan. DHPA juga memberikan waktu tertentu bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan, dan apabila tindakan perbaikan tersebut tidak dilaksanakan, Ombudsman berhak untuk mengangkat statusnya menjadi Rekomendasi yang bersifat wajib dan memiliki konsekuensi hukum yang lebih besar.

4. Monitoring Kepatuhan Terhadap Saran Perbaikan Guna Menuntaskan Maladministrasi di Layanan Kesehatan

Monitoring Kepatuhan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa tindakan perbaikan dalam LAHP tidak hanya tercatat di kertas, tetapi benar-

benar dilaksanakan. Pada tahap ini, Ombudsman melakukan pengawasan ketat terhadap penyelenggara layanan kesehatan untuk melihat adanya perubahan nyata pada sistem birokrasi mereka. Jika dalam waktu yang telah ditentukan (biasanya 30 hari kerja) instansi kesehatan tersebut tidak menunjukkan kepatuhan atau itikad baik untuk memperbaiki, Ombudsman akan bekerja sama dengan lembaga pengawas internal pemerintah (seperti Inspektur Jenderal Kementerian atau Inspektorat Daerah) untuk memberikan sanksi administratif sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah. Tujuan utama dari monitoring ini adalah "rehabilitasi layanan" untuk mencegah terulangnya malpraktik administrasi yang dapat membahayakan keselamatan pasien atau merugikan hak publik atas kesehatan.

Jenis-jenis maladministrasi ini kemudian dipaparkan dengan cara yang lebih sederhana agar bisa dipahami oleh publik atau biasanya terjadi pada setiap tahapan dalam pemberian layanan antara lain; penundaan yang berkepanjangan, kegagalan dalam memberikan layanan, ketidakmampuan penyalahgunaan jabatan, pelanggaran prosedur, permintaan hadiah, tindakan tidak pantas, berpihak, diskriminasi serta konflik kepentingan. Jika kita menganalisis makna dari istilah maladministrasi dan malpraktik, maka maladministrasi memiliki cakupan yang lebih luas karena berhubungan dengan semua aspek pelayanan publik yang mencakup pelayanan kesehatan, sedangkan malpraktik hanya berlaku dalam konteks Kesehatan saja. Mengingat betapa luasnya arti dari maladministrasi serta kemungkinan terjadinya perilaku tersebut, Ombudsman Republik Indonesia sebagai satu-satunya Lembaga negara yang diberikan mandat untuk menindaklanjuti segala dugaan maladministrasi, bertujuan untuk mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang unggul, efisien, transparan, bersih, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan

nepotisme.⁹¹ Sebagai Lembaga yang mengawasi pelayanan publik, Ombudsman RI bertugas mengevaluasi dan memeriksa seberapa baik kementerian, Lembaga, dan pemerintah daerah mengikuti aturan dalam memberikan layanan publik. Program untuk mengawasi pelayanan publik ini bertujuan untuk “meningkatkan kualitas pelayanan publik”.⁹²

Pengawasan adalah serangkaian tindakan dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, baik sebagai individu maupun pegawai Lembaga, dengan tujuan agar kegiatan yang diawasi berjalan dengan benar dan tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan. Pelayanan publik adalah aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi yang tidak bisa dihindari. Hasil pelayanan publik yang baik akan membentuk pemerintahan yang baik, yaitu *good governance*. Karena pentingnya pelayanan publik, dibutuhkan Lembaga yang *independent* untuk melakukan pengawasan terhadap semua kegiatan terkait pelayanan publik agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang.⁹³

Ketika Ombudsman RI menerima laporan mengenai adanya kesalahan dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pejabat pemerintah, maka Ombudsman RI akan memberikan rekomendasi berupa penjelasan, pendapat, dan saran yang dibuat berdasarkan hasil penyelidikan yang telah dilakukan. Jika rekomendasi telah diberikan oleh Ombudsman RI, maka pihak yang dilaporkan dan atasan dari pihak tersebut wajib menjalankan semua rekomendasi tersebut (pasal 38 ayat (1) UU Ombudsman) agar kualitas pelayanan administrasi pemerintah dapat meningkat. Selanjutnya, atasan dari pihak yang dilaporkan wajib melaporkan hasil pelaksanaan rekomendasi yang telah dilakukan kepada Ombudsman RI, lengkap

⁹¹ Muhammad Burhan, ‘Maladministrasi Dan Etika Pelayanan Publik’, *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020 <https://share.google/qaSr8GvuIwuve3EB>. Diakses pada tanggal 25 January 2026 pukul 14.14.

⁹² Andi Setyo Pambudi, (2022), "Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Prioritas Nasional", *Bappenas Working Papers*, vol. 5, No. 2, halaman 273.

⁹³ Lalu Yazid Ferdiansyah, (2024), "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Nusa Tenggara Barat", *Jurnal Diskresi*, Vol. 3, No. 2, halaman 208.

dengan hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lama 60 hari sejak tanggal rekomendasi tersebut diterima (pasal 38 ayat (2) UU Ombudsman). Untuk memastikan rekomendasi tersebut dilaksanakan dengan baik, Ombudsman RI dapat meminta keterangan dari pihak yang dilaporkan dan/atau atasan mereka serta melakukan pemeriksaan langsung di lapangan (pasal 38 ayat (3) UU Ombudsman). Jika pihak yang dilaporkan dan atasan tidak menjalankan rekomendasi atau hanya menjalankan Sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman RI, maka Ombudsman RI dapat mempublikasikan nama atasan yang tidak mematuhi rekomendasi tersebut serta menyampaikan laporan kepada Presiden (pasal 38 ayat (4) UU Ombudsman).⁹⁴

Selain itu, Ombudsman juga memiliki hak memberikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, dan/atau pimpinan lembaga negara. Tujuannya adalah untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja serta prosedur penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga negara dan/atau masyarakat. Tujuannya adalah mencegah terjadinya maladministrasi di masa depan. Ombudsman hadir sebagai dorongan atau tekanan bagi pemerintah untuk menjalankan tugasnya dengan baik dalam memenuhi hak-hak warga negara dan masyarakat. Ombudsman ingin memastikan bahwa pelayanan publik tidak terjadi secara sewenang-wenang, serta bebas dari maladministrasi. Dengan demikian, di Indonesia bisa tercipta rasa keadilan bagi semua orang tanpa adanya diskriminasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme.⁹⁵

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) memiliki kewenangan penuh untuk menindaklanjuti maladministrasi di bidang kesehatan karena pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diawasi oleh Ombudsman

⁹⁴ Peran Ombudsman RI Terkait Maladministrasi <https://share.google/307PdkO6chD0aUpFd> Diakses Pada Tanggal 21 Januari 2026 Pukul 12.52.

⁹⁵ Sikstus Dominikus L. B. Jawang, (2025), "Sengketa Ombudsman Dan Pelayanan Publik: Perlindungan Hak-Hak Warga Negara", *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, Vol. 04, No. 01, halaman 5633–5634.

RI. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang independent, dibentuk sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini tidak memiliki hubungan langsung dengan Lembaga negara lain atau instansi pemerintahan, serta bebas dari campur tangan oleh pihak-pihak lain dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Pelayanan tersebut juga mencakup yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Negara, serta Badan Swastaa tau Individu yang diberi tugas untuk menyelenggarakan layanan publik tertentu.⁹⁶

Menurut ketentuan hukum, rekomendasi Ombudsman bersifat mengikat secara administratif terhadap terlapor dan/atau atasan terlapor: instansi penyelenggara layanan publik wajib menindaklanjuti rekomendasi tersebut dalam jangka waktu tertentu. Artinya, rekomendasi Ombudsman bukan hanya sebatas saran moral, melainkan mandat hukum untuk perbaikan administratif.⁹⁷ Maka dari itu mengikuti hasil rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman itu bersifat wajib dikarenakan kekuatan hukum dari rekomendasi dari Ombudsman itu itu sifatnya wajib dilaksanakan oleh terlapor. Bahkan, di Undang-Undang Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah wajib menjalankan rekomendasi ombudsman⁹⁸.

Ketika rekomendasi tidak dijalankan ada sanksinya. Salah satunya pembinaan kepada kepala daerah. Di Undang-Undang 25 2009 ada sanksi administratif. Di Undang-Undang pemda juga ada sanksi terkait tidak dilaksanakannya rekomendasi.⁹⁹ Dalam konteks pemerintahan daerah, apabila terlapor adalah pejabat daerah (misalnya kepala daerah), ketidakpatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman bisa berakibat pada sanksi administratif sebagaimana

⁹⁶ Zainal Abidin, 2021, *Panduan Pemantauan Tempat-Tempat Penahanan*, Jakarta: Komnas HAM, halaman 24.

⁹⁷ Ombudsman, 2008, *Laporan Tahunan 2008*, Ombudsman Republik Indonesia

⁹⁸ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

⁹⁹ Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

diatur dalam regulasi pemerintahan daerah misalnya pembinaan khusus, penonaktifan sementara tugas, atau pengalihan tugas kepada pejabat lain.¹⁰⁰

Namun jika rekomendasi tidak dilaksanakan Ombudsman dapat mengangkat kasus tersebut ke level lebih tinggi: lembaga boleh mempublikasikan nama instansi/atasan terlapor, dan membuat laporan resmi kepada pejabat tinggi negara seperti Presiden Republik Indonesia sehingga tekanan politik dan reputasional dapat mendorong tindakan korektif atau sanksi administratif.¹⁰¹ Laporan tersebut bisa langsung aja laporan kepada presiden. Kalau tidak dijalankan rekomendasi, ombudsman menyampaikan laporan kepada presiden. Rekomendasi kan diterbitkan oleh pusat dan perwakilan tidak sampai ke sana.

Terakhir Ombudsman memastikan bahwa Rekomendasi yang sudah dikeluarkan kepada Dinas Kesehatan atau RSUD benar-benar dilaksanakan dengan cara monitoring. Ombudsman itu setiap menerbitkan produk, itu pasti dimonitoring selama 30 hari lalu ditanya terus apakah sudah dilakukan? apa kendalanya? Contoh kasus luka bakar. Kita cek apakah biaya dikembalikan? Apakah sertifikat rumah sudah dikembalikan dalam 30 hari.¹⁰²

Ombudsman Republik Indonesia mengawasi pelayanan publik, menangani laporan Masyarakat soal kesalahan dalam pemerintahan, dan memberikan saran untuk memperbaiki proses pelayanan publik.¹⁰³

¹⁰⁰ Ombudsman, 2019, *Optimalisasi Rekomendasi Ombudsman*, Ombudsman Republik Indonesia

¹⁰¹ Rajin Sitepu, 2024, *Analisis Terhadap Masalah Tindak Lanjut Laporan Akhir Pemeriksaan (LAHP)/Rekomendasi Ombudsman*, UNNES LAW REVIEW.

¹⁰² Hasil Wawancara Narasumber, Pegawai Ombudsman, Senin, 10 November 2025 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

¹⁰³ Louisa Yesami, 2025, *Pengantar Terhadap Sistem Hukum Di Indonesia*, Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, halaman 62.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kewenangan Ombudsman dalam Otonomi Daerah, Ombudsman memiliki kewenangan dalam investigasi atas maladministrasi, kewenangan pemeriksaan maladministrasi, kewenangan pemberian rekomendasi atas maladministrasi, kewenangan meminta keterangan dan dokumen atas maladministrasi, kewenangan melakukan mediasi dan konsensus atas maladministrasi, kewenangan memberikan saran perbaikan sistem atas maladministrasi, kewenangan melakukan pemeriksaan (Audit) dokumen atas maladministrasi.
2. Mekanisme Pengawasan dalam Kesehatan, Proses pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman di sektor kesehatan dilakukan dengan cara terencana dimulai dari tahap penerimaan laporan dan verifikasi, tahap pemeriksaan substansi dan permintaan keterangan, tahap investigasi, tahap mediasi atau konsiliasi, tahap penyusunan dan penyampaian LAHP, tahap rekomendasi, tujuannya adalah untuk memastikan hak-hak kesehatan Masyarakat terjamin sesuai dengan norma pelayanan publik.
3. Tindak Lanjut atas Maladministrasi, sebagai langkah lanjutan terhadap penemuan maladministrasi, yaitu penerimaan dan verifikasi laporan Masyarakat, deteksi dan investigasi, kemudian laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP), monitoring kepatuhan terhadap saran perbaikan. Jika Langkah-langkah ini diabaikan, Ombudsman akan memberikan “rekomendasi” yang memiliki posisi hukum tertinggi. Jika rekomendasi tersebut juga tidak dilaksanakan, Ombudsman memiliki wewenang untuk melaporkan ketidakpatuhan itu kepada Presiden, serta menyebarkannya di media sebagai tindakan sanksi moral dan administrative.

B. Saran

1. Sebaiknya untuk mengoptimalkan pengawasan di daerah otonom, diperlukan regulasi turunan (PP atau Peraturan Ombudsman) yang mengatur teknis koordinasi agar tidak berbenturan dengan lembaga pengawas lain. Tanpa petunjuk teknis yang detail, wewenang Ombudsman akan sulit dieksekusi di lapangan. Standardisasi prosedur melalui regulasi yang aplikatif sangat diperlukan agar efektivitas pengawasan otonomi daerah dapat dipertanggungjawabkan secara nyata, bukan hanya di atas kertas.
2. Sebaiknya Ombudsman perlu mengimplementasikan sistem pengawasan digital terintegrasi di RSUD dan Puskesmas guna menciptakan mekanisme deteksi dini maladministrasi secara real-time, sehingga respons terhadap pelanggaran hak pasien tidak lagi terhambat oleh prosedur administratif konvensional yang memakan waktu..
3. Sebaiknya untuk memperkuat daya paksa Ombudsman, Ombudsman direkomendasikan untuk menajamkan proses pemantauan compliance terhadap "Tindakan Korektif" yang diberikan kepada instansi kesehatan. Selain itu, kerjasama dengan lembaga pengawas internal pemerintah (seperti Inspektorat) perlu ditingkatkan agar pemulihan hak pasien dan perbaikan sistem birokrasi layanan kesehatan benar-benar dapat diterapkan di lapangan..

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali Suprianto. 2023. *Mal Administrasi Dalam Proses Tender Pengadaan Barang Dan Jasa*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Aulia Sholichah Iman Nurhotimah. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Cholidah Utama. 2025. *Tata Kelola Negara Dalam Perspektif Hukum Administrasi*. Batam: CV. Rey Media Grafika.
- Diani Kesuma. 2022. *Reformasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan New Publik Service Dalam Kaitannya Dengan Kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta Selatan: Damera Press.
- Dewa Gede Swamitra Mahottama. 2025. *Penguatan Wawasan Terhadap Peran Dan Kewenangan Lembaga-Lembaga Negara Di Indonesia*. Indramayu: PT. Adab Indonesia.
- Dedi Prasetyo. 2021. *Aksara Presisi Membangun Polri: Kolaborasi Pemikiran Teknokrat Kepolisian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Eka N.A.M Sihombing and Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Malang, Jatim: Setara Press.
- Erna Setijaningrum. 2023. *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Edy Sony. 2024. *Hukum Kesehatan*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Ferizaldi. 2025. *Otonomi Daerah Teoritis Dan Praktis*. Jogjakarta: KBM Indonesia.
- H. Idham. 2022. *Kontruksi Pengaturan Hukum Pelaksanaan Landreform Dan Penataan Ruang Dalam Konteks Pelaksanaan Free Trade Zone (FTZO) Di Kabupaten Bintan*. Bandung: Alumni.
- Hasrul Eka Putra. 2025. *Ombudsman Dan Pelayanan Publik Di Asia Tenggara*. Lamongan: CV Detak Pustaka.
- Indah Cahyani. 2021. *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Irfan Setiawan. 2024. *Pengawasan Pemerintahan Dalam Ulasan Teori Dan Praktek*. Bandung: Rtujuh Media Printing.
- Johanes Widijantoro. 2025. *Ombudsman Sektor Swasta: Mewujudkan Akses Keadilan Dan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Julista Mustamu. 2025. *Diskresi Dalam Pemerintahan Hak, Batas Dan Konsekuensi Hukumnya*. Bandung: Widina Media Utama.
- Kahar Hakim. 2023. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Kamilaus Konstase Oki. 2025. *Transformasi Otonomi Daerah: Memanfaatkan Teknologi Untuk Pembangunan Lokal*. Yogyakarta: PT. Star Digital Publishing.
- Khikmawanto. 2024. *Birokrasi Indonesia Antara Harapan Dan Realitas*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Komarudin. 2020. *Regulasi Pelayanan Publik: Konsep Dan Implementasinya Pada Pemerintahan Daerah*, 2nd edn. Serang: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi Banten.

- Komaruddin Sellang. 2022. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV Qiara Media.
- Louisa Yesami. 2025. *Pengantar Terhadap Sistem Hukum Di Indonesia*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Muhamad Mu'iz Raharjo. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muslim Khadri. 2025. *Kompetensi Mediator Non Litigasi: Mediator Hubungan Industrial*. Indramayu: PT. Adab Indonesia.
- Merlien Irene Matitaputty. 2024. *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: Widina Media Utama.
- Muhammad Fitri Rahmadana. 2020. *Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nanda Dwi Rizkia. 2023. *Metode Penelitian Hukum (Normatif Dan Empiris)*. Bandung: Widina Media Utama.
- Nurmayana Siregar. 2022. *Optimalisasi Otonomi Daerah Dalam Pelaksanaan Kebijakan Dan Strategi*. Medan: Umsu Press.
- Russel Butarbutar. 2023. *Penelitian Hukum*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara.
- Rofi'ah Nurhayati. 2024. *Strategi Manajemen Pelayanan Publik Prinsip, Asas, Dan Dinamika Prosedurnya*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Shopian Hadi. 2024. *Maladministrasi Pelayanan Publik Di Daerah*. Makassar: Nasmedia.
- Saherimiko. 2022. *Optimalisasi Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Titin Rohayatin. 2023. *Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Tri Aggraini. 2025. *Birokrasi Dan Good Governance: Landasan Teori Dan Implementasi Di Indonesia*. Padang: Get Press Indonesia.
- Tri Cahya Indra Permana. 2022. *Beberapa Pemikiran Tentang Peradilan Administrasi Dan Keadilan Administratif*. Depok: Rajawali Pers.
- Tedi Sudrajat. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tehubijuluw Zacharias. 2025. *Pelayanan Publik Dan Reinventing Government Era Society 5.0*. Cirebon: CV. Green Publihsers Indonesia.
- Umar Hamda Nasution. 2024. *Metode Penelitian*. Medan: Serasi Media Teknologi.
- Yusticia Eka Noor Ida. 2025. *Memahami Diskresi Lembaga Ombudsman Diy: Perspektif Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish Digital.

B. Jurnal

- Ari Afriandi Depari dan Lailatus Sururiyah. 2025. "Perlindungan Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Waralaba Dalam Perspektif Hukum Perdata". *Jurnal EduYustisia Jurnal Edukasi Hukum*.

- Azzura Gladisya. 2022. "Perkembangan Otonomi Daerah Dan Problematika Penerapannya Di Susun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah: Hukum Pemerintahan Daerah Dan Otda". *Bullet: Jurnal Multidisiplin Ilmu*.
- Ariani Zega. 2025. "Kewenangan Ombudsman RI Pada Aspek Pelayanan Publik". *Jurnal Hukum Lex Generalis*.
- Adji Kurniawan. 2024. "Peran Otonomi Daerah Dalam Membangun Perekonomian Kabupaten/Kota di Indonesia". *Jurnal Justicia Sains*.
- Andi Setyo Pambudi. 2022. "Kinerja Pengawasan pelayanan Publik Dalam Prioritas Nasional". *Jurnal Bappenas Working Papers*.
- Basruddin. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendidikan Dan Karakteristik Individu Petugas Paramedik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Puskesmas". *Jurnal The Manusagre*.
- Desti Setiawati. 2023. "Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dalam Pembentukan UU Kesehatan". *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Danu Firman Solihin. 2025. "Pelaksanaan Rekomendasi Yang Dikeluarkan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik". *Jurnal Diskresi*.
- Dadang Sumarna. 2023. "Penelitian Kualitatif Terhadap Hukum Empiris". *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*.
- Didi Firmansyah. 2023. "Tinjauan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat". *Jurnal Hukum*.
- Dinda Aprilia Putri. 2025. "Efektivitas Ombudsman Dalam Pengawasan Maladministrasi : Analisis Peran Dan Hambatan Struktural Melalui Kajian Literatur". *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*.
- Elfi Nola Tumangger. 2022. "Kewenangan Lembaga Ombudsman Terhadap Kategori Rumah Sakit Publik Dan Rumah Sakit Privat Di Bidang Kesehatan". *Mendapo Journal Of Administration Law*.
- Fitri Kartika Sari. 2023. "Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia". *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum*.
- Ivana Utari Putri. 2024. "Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru". *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*.
- Lailatus Sururiyah. 2025. "Upaya Pencegahan Praktik Dinasti Melalui Kaderisasi Partai Politik". *Jurnal EduYustisia Jurnal Edukasi Hukum*.
- Lalu Yazid Ferdiansyah. 2024. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Nusa Tenggara Barat". *Jurnal Diskresi*.
- Lailatus Sururiyah. 2025. "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama". *Jurnal Sanksi Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi*.
- Manda Maulana. 2024. "Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya". *Jurnal Al-Mikraj*.
- Mishel Bamba. 2025. "Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan". *Paradigma Journal of Administration*.

- Muklis. 2022. "Aspek Hukum Dalam Etika Dan Prilaku Aparatur Sipil Negara". IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum.
- Muklis. 2026. "Kewenangan Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara". IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum.
- Mhd. Nasir Sitompul. 2021. "Tanggung Jawab Negara Peluncur Terhadap Sampah Ruang Angkasa Menurut Hukum Lingkungan Internasional". IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum.
- Muhamad Iqbal Saputra. 2024. "Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Di DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya)". Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra).
- Muhammad Hendri Yanova. 2023. "Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris". Badamai Law Journal Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat.
- Muhammad Ibnu Zaki Nasli. 2025. "Analisis Penanganan Maladministrasi Di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat". Jurnal Penelitian Hukum.
- Muhammad Iskandar. 2025. "Analisis Yuridis Terhadap Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Di Sumatera Barat: Studi Kasus Laporan Ombudsman RI". Jurnal Penelitian Hukum.
- Muhammad Sauki. 2024. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bana Lawas Kabupaten Tabalong". Jurnal Pelayanan Publik.
- Nurfaika Ishak. 2022. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia". Mulawarman Law Review.
- Nurlita Purnama. 2024. "Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok". TERANG : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum
- Nyi Ayu Arma Nurlailiy. 2024. "Peran Ombudsman Dalam Menjaga Good Governance Di Indonesia: Analisis Dari Perspektif Hukum Tata Negara". Al-Muqaronah: Jurnal Perbandingan Mazhab dan Hukum.
- Nida Amalia. 2025. "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa". Jurnal Administrasi Pemerintahan.
- Reza Rizkynata. 2024. "Analisis Perlakuan Pelaksanaan Saran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Manajemen Pencegahan Maladministrasi". Pentahelix.
- Resty Lestari. 2025. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik". Jurnal Hukum Lex Generalis.
- Septi Yanti Tampubolon. 2025. "Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publikdi Kantor Pertanahan Kota Medan. Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum.
- Sikstus Dominikus L B. Jawang. 2025. "Sengketa Ombudsman dan Pelayanan Publik: Perlindungan Hak-Hak Warga Negara". Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan.
- Yuswarni. 2024. "Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik". Jurnal Ilmu Administrasi Negara.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Cara Menerima, Memeriksa, dan Menyelesaikan Laporan.

D. Internet

FJP Law Offices. “Peran Ombudsman RI Terkait Maladministrasi”. <https://share.google/307PdkO6chD0aUpFd>. Diakses Pada Tanggal 21 Januari 2026 Pukul 12.51.

“Maladministrasi Dan Etika Pelayanan Publik” melalui <https://share.google/yoJHmqJzASvU0DKX> Diakses Pada Tanggal 16 Januari 2026 Pukul 14.14.

Ombudsman Republik Indonesia. “Ombudsman: Mengedepankan Pengaruh Melalui Instrumen Pencegahan”. <https://share.google/s9P02ITmoqfEyOplo>. Diakses Pada Tanggal 01 Agustus 2025 Pukul 23.28.

“Perlindungan Hukum Bagi Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Melalui Pendekatan Hukum Administrasi” melalui <https://share.google/XzkIKc62mvNoMfXMS> Diakses Pada Tanggal 7 Januari 2026 Pukul 13.20.

SIP Law Firm. “Bentuk-Bentuk Maladministrasi dalam Pemerintahan” melalui <https://share.google/AEZ5q8LB5B.M0CHfty>. Diakses Pada Tanggal 21 Januari 2026 Pukul 13.42.

Lampiran I Surat Keterangan



PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI SUMATERA UTARA

Jl. Asrama No. 18, Medan Helvetia, Medan 20123; Telp: 08119453737
Website: www.ombudsman.go.id; Email: sumut@ombudsman.go.id

Nomor : B/0001/HM.02.03-02/I/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian

7 Januari 2026

Yth. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl Mukhtar Basri No. 3 Medan

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: 1859/II.3.AU/UMSU-06/F/2025 tanggal 26 September 2025, perihal: Mohon Izin Penelitian mahasiswa atas nama:

Nama : Juni Mandrenia Sipahutar
NPM : 2106200075
Program Studi : Hukum / Hukum Tata Negara
Tema/Judul Skripsi : Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik Otonomi Daerah tentang Maladministrasi di Bidang Kesehatan (Studi di Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara)

Bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan penelitian berupa wawancara di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 15 Oktober 2025.

Demikian keterangan ini disampaikan untuk dipergunakan sesuai dengan peruntukannya.

Kepala Perwakilan,



Herdensi

Tembusan Yth.:

1. Ketua Ombudsman Republik Indonesia
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Lampiran II Daftar Wawancara

1. Aturan mana yang menjadi dasar utama Ombudsman Sumatera Utara untuk mengawasi layanan publik yang dikelola oleh Pemerintah Daerah (Otonomi Daerah)?

Jawab: yang pertama, aturan yang menjadi dasar Ombudsman mengawasi pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah. Sebenarnya, ngga spesifik soal pemerintah daerah, semua yang diawasi Ombudsman terkait dengan pelayanan publik. Ya, termasuk yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Ya, Undang-Undang 37 2008. Ombudsman intinya, dasar hukumnya pakai Undang-Undang 37 2008.

2. Apa bedanya kewenangan Ombudsman dengan internal Pemda, seperti Inspektorat? Dimana batas kerja Ombudsman?

Jawab: Beda kewenangan Ombudsman dengan pengawas internal pemda seperti Inspektorat, di mana batas kerja. Ya, tentu beda, Inspektorat itu ya pengawasan mereka internal. Mereka bertanggungjawab kepada kepala daerah tetap. Kalau Ombudsman nggak bertanggungjawab kepada kepala daerah, Ombudsman melakukan pengawasan secara eksternal. Jadi independen itu bedanya. Apa bedanya kewenangan Ombudsman dengan pengawas internal pemda seperti inspektorat? Di mana batas kerja Ombudsman? Mandatnya misalnya Inspektorat ke internal, disiplin Ombudsman ke eksternal, kualitas layanan publik atau maladministrasi.

3. Apakah ada aturan khusus yang memperkuat kewenangan Ombudsman untuk memeriksa kasus-kasus kesalahan pelayanan di bidang kesehatan?

Jawab: Aturan khusus yang memperkuat Ombudsman memeriksa kasus-kasus kesalahan pelayanan di bidang kesehatan? Nggak ada aturan khusus, mau dia substansi kesehatan, mau dia substansi apapun itu, kita aturannya sama pakai

Undang-Undang 37 2008, Paling nanti ketika menganalisis kasusnya, kita pakai aturan-aturan yang terkait dengan bidang kesehatan. Coba cari peraturan Ombudsman terkait dengan pemeriksaan laporan.

4. Bagaimana langkah-langkah formal yang harus diikuti Ombudsman saat menerima laporan tentang layanan kesehatan yang buruk (maladministrasi) dari masyarakat?

Jawab: Langkah-langkah formal ya. Pertama, semua laporan diverifikasi dulu, dia sudah memenuhi syarat atau tidak. Kalau sudah memenuhi syarat akan dilakukan pemeriksaan, tim pemeriksa dilakukan pemeriksaan secara substantif kemudian dilakukan permintaan klarifikasi kepada terlapor bisa tertulis atau langsung. Selanjutnya dilakukan pendalaman perbandingan anatar regulasi dengan yang dilakukan kalau ada maladministrasi, maka Ombudsman menerbitkan LAHP, kalau tidak ada maladministrasi diterbitkan LAHP tapi dengan kesimpulan tidak ditemukan maladministrasi.

5. Apa tolak ukur hukum atau aturan baku yang dipakai Ombudsman untuk memutuskan bahwa suatu tindakan layanan kesehatan Pemda sudah termasuk maladministrasi?

Jawab: Kalau ada hal-hal yang dilakukan tidak sesuai dengan regulasi itu maladministrasi, standar waktu layanan IGD, kalau ditelantarkan, otomatis maladministrasi. Pasien BPJS dipungut biaya berarti maladministrasi. Tolak ukurnya tetap aturan yang berkaitan dengan layanan kesehatan.

6. Apakah adanya otonomi daerah (kewenangan Pemda untuk mengatur sendiri) mempengaruhi cara Ombudsman melakukan pemeriksaan?

Jawab: Ombudsman eksternal selama dia terkait penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman menindaklanjuti. Tinggal kita memilah, ini kewenangannya Dinkes kah, BPJS kah bukan karena otonomi, tapi lebih kepada siapa yang dilaporkan.

7. Apa kekuatan hukum dari Rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman? Apakah Pemda atau RSUD wajib menjalankannya?

Jawab: Kekuatan hukum dari rekomendasi silahkan baca di Undang-Undang 37 2008, rekomendasi itu sifatnya wajib dilaksanakan oleh terlapor. Bahkan di Undang-Undang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menjalankan rekomendasi Ombudsman.

8. Jika instansi kesehatan Pemda tidak mau menjalankan Rekomendasi Ombudsman, sanksi apa yang secara hukum bisa diberikan kepada mereka?

Jawab: Kalau tidak dijalankan ada sanksinya salah satunya pembinaan kepada kepala daerah seperti di Undang-Undang 25 2009 ada sanksi administratif. Di Undang-Undang pemda juga ada sanksi terkait tidak dilaksanakannya rekomendasi.

9. Jelaskan alur resmi Ombudsman dalam menyampaikan saran atau laporan kepada Presiden jika rekomendasi tidak ditanggapi?

Jawab: Langsung aja laporan kepada Presiden. Kalau tidak dijalankan rekomendasi, Ombudsman menyampaikan laporan kepada Presiden. Karena rekomendasi diterbitkan oleh pusat perwakilan tidak sampai ke sana.

10. Bagaimana Ombudsman memastikan bahwa rekomendasi yang sudah dikeluarkan kepada Dinas Kesehatan atau RSUD benar-benar dilaksanakan?

Jawab: Monitoring. Ombudsman itu setiap menerbitkan produk, itu pasti dimonitoring selama 30 hari, ditanya terus apakah sudah dilakukan, apa kendalanya. Contoh kasus luka bakar. Kita cek apakah biaya dikembalikan, apakah sertifikat rumah sudah dikembalikan dalam 30 hari.

Lampiran III Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Mory Di Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara

