

PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN
MASYARAKAT ATAS MALADMINISTRASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
OMBUDSMAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapat Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

SAIDAH KHAIRANI PUTRI
NPM.1606200106



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023

*Ala amelia
25-7-2023
Hms*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia ujian sarjana strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, Tanggal 22 Agustus 2023 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang :

MENETAPKAN

NAMA : SAIDAH KHAIRANI PUTRI
NPM : 1606200106
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT ATAS MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

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

PANITIA UJIAN

Ketua

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

Sekretaris

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

ANGGOTA PENGUJI :

1. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
2. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H
3. Dr. MHD TEGUH SYUHADA LUBIS, 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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> · fahum@umsu.ac.id · [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) · [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) · [t umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) · [y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA : SAIDAH KHAIRANI PUTRI
NPM : 1606200106
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT ATAS MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN
PENDAFTARAN : Tanggal, 22 AGUSTUS 2023

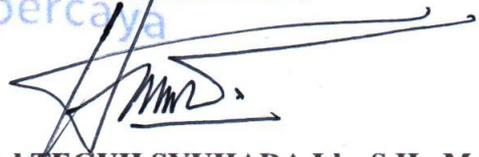
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Sripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


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

PEMBIMBING


Dr. Mhd TEGUH SYUHADA Lbs S.H., M.H
NIP/NIDN/NIDK: 0018098801



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengirim surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.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)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

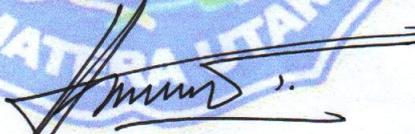
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : SAIDAH KHAIRANI PUTRI
NPM : 1606200106
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT ATAS MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 25 Juli 2023

DOSEN PEMBIMBING


Dr. Mhd TEGUH SYUHADA Lbs S.H., M.H.
NIP/NIDN/NIDK: 0018098801

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila terganggu saat ini agar dibuktikan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.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/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : SAIDAH KHAIRANI PUTRI
NPM : 1606200106
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT ATAS MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN
Pembimbing : Dr. Mhd TEGUH SYUHADA Lbs S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
2-6/2023	Acc judul / distorsi judul.	
5-6/2023	Pembinaan proposal skripsi	
19-6/2023	Perbaikan proposal metode penelitian dengan format Catatan proposal	
6-7-2023	Summary proposal skripsi	
13-7/2023	Pembinaan Bab I	
19-7/2023	Review perbaikan skripsi	
27-7/2023	Bedah buku / Daftar pustaka.	
25-7-2023	Acc disahkan	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(Dr. Mhd TEGUH SYUHADA Lbs S.H., M.H)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SAIDAH KHAIRANI PUTRI
NPM : 1606200106
Program : Strata 1
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Bagian : Hukum Acara
Judul : PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT ATAS MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN

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

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

Medan, 29 Juli 2023

Saya yang menyatakan



SAIDAH KHAIRANI PUTRI

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, semoga kita tergolong ummatnya yang mendapat syafa'atnya dihari kemudian. Amiin ya robbal 'alamin.

Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu disusun skripsi yang berjudul: **“Proses Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaran Pelayanan Publik di Ombudsman”**,.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu baik moril maupun materil. Berkat bimbingan dan dorongan berbagai pihak sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya diantaranya:

1. Kepada kedua orang tua Ayahanda (Maha Amin) dan Ibunda (Elida Sinaga) yang telah bersusah payah dengan segala ikhtiar, doa dan kasih sayangnnya dalam memberikan dukungan bahkan segala yang terbaik untuk saya, bekerja keras membanting tulang bercucur keringat di teriknya matahari

untuk memberi dukungan moril dan materil dalam pendidikan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya ingin mempersembahkan bahwa kesuksesan saya hari ini dan akan datang akan menjadi kesuksesan mereka.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami mahasiswa/mahasiswi untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini.
3. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kesempatan saya menjadi mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Mhd Teguh Syuhada Lbs S.H., M.H selaku dosen pembimbing akademik bagian Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan banyak nasehat dan arahan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tanpa nasehat dan arahan dari seorang penasihat akademik, maka tiada terstruktur perencanaan studi selama menempuh pendidikan strata 1. Terimakasih yang tak terhingga yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Mhd Teguh Syuhada Lbs S.H., M.H

selaku pembimbing skripsi saya yang telah banyak meluangkan waktu, ilmu dan tenaga untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.

7. Wahyu Utomo, S.Kom orang paling spesial terimakasih atas waktu, motivasi, semangat, doa dan dorongan untuk menuju SH ini yang selalu berambisi yakinin kalau saya harus mampu, harus bisa untuk menjalankan semuanya yakini saya dalam berpikir jangan yang telalu overthinking selalu bisa menciptakan rasa percaya diri sendiri itu harus, terimakasih.
8. Abangda-abangda (Yogi, Aldi, Pandi, Abdul) yang selalu memberi masukan agar menyelesaikan SH saya begitu juga kakak-kakak tercinta (Ria, Yuni, Siti) yang begitu antusias dalam memberi semangat untuk saya.
9. Terkhusus buat Almh. Winda Lestari Kakak tercinta saya yang menaruh harapan besar sama saya untuk menyandang gelar SH ini suatu malam ia hadir di mimpi saya ia sangat memotivasi saya karena ia ingin mimpinya semasa hidup dulu terwujud walaupun itu di dalam diri saya selaku adik iparnya terimakasih.
10. Adinda (Ririn Puspita) yang dimana kita saling semangat menyemangati selamat juga untuk S.Tr. Kes nya adinda saya terimakasih.
11. Kepada kedua calon orang tua saya Ayahanda dan Ibunda yang memberikan semangat dan doa untuk saya terimakasih.
12. Ayu Aftika Diani, S.H (kembaran kata orang-orang yang baru melihat kami) yang telah berbagi suka duka, manis pahit kepada saya, terimakasih yang sudah duluan mendapatkan gelar SH.

13. Kepada seluruh staf-staf dan dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu saya terimakasih.
14. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada guru-guru beserta pegawai staf tata usaha di Sekolah Dasar Negeri, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Akhir mereka semua adalah orang yang berjasa dalam memberikan saya ilmu pengetahuan.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Juli 2023

Hormat Saya

Penulis

SAIDAH KHAIRANI PUTRI

ABSTRAK

**PROSES PENYELESAIAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT
ATAS MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI OMBUDSMAN
SAIDAH KHAIRANI PUTRI
1606200106**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dinilai belum memuaskan. Ini ditandai dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik berkewajiban untuk meningkatkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Maladministrasi sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut. guna untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi penyelenggaraan pelayanan public, bentuk maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dilaporkan masyarakat, prosedur penyelesaian terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik

Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dan sifat penelitian deskriptif adalah menggunakan sumber data asli, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan, dan merangkum data tersebut dalam bentuk analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, Laporan masyarakat atas maladministrasi telah dijamin oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 40 ayat 1 menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara salah satunya yakni Ombudsman, Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman merupakan Lembaga yang berwenang untuk menangani maraknya peristiwa maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik sekaligus untuk membantu aparat negara dalam melaksanakan administrasi negara dengan adil dan efisien, Adapun Bentuk maladministrasi Yang Dapat dilaporkan oleh masyarakat diantaranya adalah Penundaan berlarut. Tidak memberikan pelayanan, Tidak kompeten, Penyalahgunaan wewenang, Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Ombudsman, Berkaitan atas pengaduan masyarakat oleh Ombudsman sesuai Pasal 11 sampai dengan Pasal 25 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Kata Kunci: Laporan, Maladministrasi, Ombudsman

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian.....	
Berita Acara Ujian.....	
Persetujuan Bimbingan.....	
Pernyataan Keaslian.....	
Kata Pengantar.....	i
Abstrak.....	v
Daftar Isi.....	vi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	5
2. Faedah Penelitian	6
B. Tujuan Penelitian	7
C. Defenisi Operasional.....	7
D. Keaslian Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	11
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	12
2. Sifat Penelitian	12
3. Sumber Data	13
4. Alat Pengumpul Data	14
5. Analisis Data	14

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Maladministrasi.....	16
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20

	C. Ombudsman Republik Indonesia	38
BAB III	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Pengaturan Hukum Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	43
	B. Bentuk Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Dapat Dilaporkan Masyarakat.....	50
	C. Prosedur Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Ombudsman	61
BAB IV	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	78
	B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum menurut Hans Kelsen adalah suatu tata perbuatan manusia. “Tata” adalah suatu sistem aturan-aturan. Hukum adalah seperangkat pengaturan yang mengandung semacam kesatuan yang kita pahami melalui suatu sistem. Sedangkan menurut Thomas Hobbes : “Hukum adalah perintah-perintah dari orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah dan memaksakan perintahnya kepada orang lain.” Yang memiliki kekuasaan untuk memerintah dan memaksakan dalam hal ini adalah negara. Negara merupakan suatu masyarakat yang diorganisasikan secara politik karena negara ini merupakan suatu komunitas yang dibentuk oleh suatu tata yang bersifat memaksa, dan tata yang memaksa ini adalah hukum.¹

Negara adalah “kekuasaan” atau memiliki “kekuasaan”. Negara dideskripsikan sebagai kekuasaan yang ada di belakang hukum, yang menjalankan hukum. Negara sebagai suatu organisasi dijalankan oleh alat kelengkapan negara yakni pemerintah. Pemerintah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas (*in the broad sense*) dan dalam arti sempit (*in the narrow sense*). Pemerintah dalam arti luas itu mencakup semua alat kelengkapan negara, yang pada pokoknya terdiri dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara, sedangkan dalam arti sempit pemerintah adalah kekuasaan eksekutif.²

¹ Muslimah Hayati. “Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah”. Dalam Jurnal Wasaka Hukum Vol. 9 No. 1, Februari 2021, halaman 114.

² *Ibid*, halaman 115.

Pemerintah (eksekutif) dalam menyelenggarakan kekuasaan di dalam Negara menyelenggarakan kepentingan umum yang dilaksanakan oleh dinas publik harus selalu berpedoman pada hukum yang berlaku di negara tersebut. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, “Negara Indonesia adalah negara hukum”, sebagai negara hukum setiap penyelenggaraan urusan pemerintahan haruslah berdasarkan hukum yang berlaku (*wetmatigheid ven bestuur*).³

Pelayanan publik pada intinya terkait *good governance* dalam pemenuhan kebutuhan hak-hak masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan. Dalam cakupan yang lebih luas, penerapan tata kelola pelayanan publik yang efektif dapat memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kondisi ekonomi, serta menghindari krisis dan kegagalan serupa dimasa depan. Pelayanan publik yang baik dan tata kelolanya adalah bentuk kehadiran negara yang wajib diterima oleh masyarakat sebagai haknya. Tata kelola yang baik dan profesional melalui sistem manajemen organisasi pemerintahan yang baik menuntut pelayanan publik yang berkualitas dengan sumber daya aparatur yang handal, profesional, berintegritas, inovatif dan memiliki kapasitas kelas dunia. Pelayanan publik yang tidak baik dengan segala dinamika proseduralnya adalah persoalan masyarakat yang bersifat eksternal dan memerlukan pengawasan dari negara. *Public service* atau pelayanan publik dengan kualitas terjamin diselenggarakan dalam rangka pencapaian cita-cita *welfare state* (negara kesejahteraan).⁴

³ *Ibid.*

⁴ Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat .”Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional” dalam jurnal BAPPENAS Volume V No 2 Juli 2022, halaman 271.

Tuntutan dan harapan masyarakat yang besar untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik perlu didukung oleh pengawasan penyelenggaraan yang kuat. Sebagai contoh perbaikan pelayanan publik diwujudkan pemerintah melalui pembangunan. Keberadaan lembaga pengawas menjadi salah satu opsi masyarakat untuk melakukan *check and balances* terkait pelayanan publik. Aspek akuntabilitas menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana pemerintah harus menjelaskan secara terbuka, lengkap, dan adil, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Saat ini Ombudsman RI adalah lembaga yang diharapkan dapat berfungsi sebagai pengawas dalam posisinya di antara eksekutif dan legislatif untuk pelayanan publik yang lebih baik.⁵

Ombudsman adalah badan independen yang menyelidiki pengaduan dari warga tentang administrasi pemerintah dan memberikan solusi tambahan untuk yang secara tradisional tersedia di pengadilan. Seiring kebutuhan dan kondisi yang berkembang, wewenang Ombudsman RI semakin luas dan kuat, antara lain dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam regulasi ini Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan makin luas termasuk pengawasan pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hubungannya dengan penyelesaian ganti rugi terkait hal tersebut.⁶

Ombudsman Republik Indonesia berwenang melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus, khususnya pada Pasal 50. Sementara itu, Undang-Undang

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015, juga memperkuat wewenang Ombudsman RI. Berdasarkan Pasal 351 regulasi ini dinyatakan bahwa bagi Kepala Daerah yang tidak menjalankan hasil rekomendasi lembaga pengawas Ombudsman Republik Indonesia sebagai kelanjutan dari pengaduan masyarakat maka dapat diberikan sanksi seperti pembinaan khusus terkait pendalaman bidang pemerintahan oleh Kementerian Dalam Negeri dan tugas kepala daerah tersebut serta kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk⁷.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik selalu bermula tatkala masyarakat tidak mendapatkan standar pelayanan sesuai dengan harapannya, dalam praktiknya, hal ini sangat mudah untuk dipahami. Ketika perumus kebijakan lupa bahwa standar yang digunakan adalah standar yang dibuat untuk mempermudah bagi penyedia, bukan bagi pengguna. Kesalahan prosedur ini kemudian berimbas pada bentuk pelayanan yang cenderung seadanya dan lebih mementingkan aspek formalnya dibandingkan substansinya.⁸

Perbuatan oknum dilapangan kerap terjadi dalam birokrasi pemerintahan atau administrasi pelayanan publik berupa pungutan liar atau pungli dan suap kepada pejabat dengan harapan mendapatkan perhatian khusus, Tindakan tersebut hakikatnya juga merupakan Tindakan yang dilarang merupakan gratifikasi yang masuk dalam ranah hukum pidana, ombudsman memandang Tindakan pejabat

⁷ *Ibid.*

⁸ Tedi Sudrajat. 2017. Hukum Birokrasi Pemerintah: Kewenangan dan Jabatan. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 171.

dalam perspektid etika dan hukum administrasi karena merupakan perbuatan yang melanggar asas profesionalitas.⁹

Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsultasi dalam menyelesaikan masalah pengaduan atas permintaan para pihak. Penyelesaian pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman. Terkait dengan laporan ombudsman berwenang untuk meminta keterangan pihak-pihak yang terkait dengan laporan, memeriksa dokumen terkait, meminta klarifikasi, Salinan copy atas dokumen lain pada instansi penyelenggara negara, melakukan pemanggilan dan kewenangan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.¹⁰

Besarnya kewenangan dari pada Ombudsman Republik Indonesia menarik untuk dilakukan suatu penelitian perihal proses penyelesaian terhadap laporan masyarakat sebagai korban dari Tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik. Berdasarkan permasalahan yang muncul maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Proses Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaran Pelayanan Publik Di Ombudsman”**

1) Rumusan Masalah

Permasalahan merupakan perbedaan antara *das sein* dan *das sollen*. masalah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. pertanyaan dalam rumusan masalah harus bersifat problematis yang untuk menjawabnya memerlukan analisis berdasarkan

⁹ Diani Kesuma. 2022. Reformasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan New Public Service Dalam Kaitannya Dengan Kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara. Jakarta: Damera Press, halaman 181.

¹⁰ Riawan Tjandra. 2018. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 195.

hasil penelitian.¹¹ Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian ini. Adapun masalah yang dirumuskan pada penelitian ini adalah;

- a. Bagaimana pengaturan hukum terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik?
- b. Bagaimana bentuk maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dilaporkan masyarakat?
- c. Bagaimana prosedur penyelesaian terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik Di Ombudsman?

2) Faedah Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan harus berfaedah baik secara teoritis maupun praktis. Faedah dari segi teoritisnya adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya. Dari segi praktisnya penelitian tersebut berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan pembangunan.¹² Adapun Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara Teoritis

Secara Teoritis, yaitu untuk menambah wawasan dan khazanah ilmu pengetahuan dibidang Hukum Acara agar lebih mengetahui proses penyelesaian atas laporan maladministrasi yang dibuat oleh masyarakat di Ombudsman.

¹¹ Ida Hanifah, Dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan:Pustaka Prima. halaman 15.

¹²*Ibid*, halaman 16.

b. Secara Praktis

Secara Praktis, yaitu sebagai sumbangsih pemikiran bagi pemerintah agar mengeluarkan sebuah regulasi yang memberikan kewenangan lebih kepada ombudsman agar dapat menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian harus tergambar secara tegas apa yang hendak dicapai dalam melaksanakan penelitian tersebut. Tujuan penelitian harus bertitik tolak dari permasalahan. Bahkan harus terlihat tegas jika permasalahan ada 3 (tiga) maka tujuan penelitian harus 3 (tiga). ketiga hal tersebut menjadi pokok permasalahan yang intisarinya harus terlihat pada kesimpulan, jadi, rumusan masalah, tujuan dan kesimpulan haruslah sinkron.¹³ Adapun beberapa tujuan dari penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di ombudsman
2. Untuk mengetahui bentuk maladministrasi penyelenggara pelayanan publik yang dapat dilaporkan masyarakat
3. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi penyelenggara pelayanan publik di ombudsman

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definis/konsep-konsep khusus yang

¹³*Ibid.*

akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya.¹⁴ Sesuai dengan judul yang diajukan yaitu: **“Proses Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Ombudsman”**, maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian sebagai berikut:

1. Proses penyelesaian atau konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik untuk mencari perdamaian diluar pengadilan oleh konsiliator melalui usulan kerangka penyelesaian namun usulan keputusan tersebut sifatnya tidak mengikat.
2. Laporan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 sebagai pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi.
3. Masyarakat atau pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada Ombudsman.
4. Maladministrasi sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 adalah sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan

¹⁴ *Ibid*, halaman 7.

oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

5. Penyelenggara negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan Publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang Sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran di lapangan maupun kepustakaan dan media internet, Penulis meyakini bahwa penelitian yang meneliti mengenai Proses Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaran Pelayanan Publik Ke Ombudsman telah banyak akan tetapi, dari penelusuran di

perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta perguruan tinggi lainnya baik melalui pencarian internet penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok pembahasan yang penulis teliti **“Proses Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Ombudsman”**. Penulis meyakini bahwa penelitian mengenai pelaksanaan pembagian harta warisan yang mana itu merupakan hal yang harus diketahui oleh para pencari keadilan. Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh penelitian sebelumnya, ada dua judul yang hampir memiliki persamaan dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Amrul Fadhil, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh 2020 yang berjudul “Efektivitas penanganan maladministrasi oleh ombudsman RI perwakilan Aceh”. Skripsi ini merupakan penelitian yang meneliti tentang bagaimana keefektivan dari ombudsman RI perwakilan aceh dalam mengatasi maladministrasi di Provinsi Aceh, Sedangkan Penulis Melakukan Penelitian Tentang bagaimana proses penyelesaian terhadap laporan masyarakat atas maladministrasi yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara.
2. Skripsi Adji Ranuling, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Palembang 2021 yang berjudul “Maladministrasi dan tanggungjawab hukum bupati atas pemecatan tenaga Kesehatan di Kabupaten Ogan Hilir”, Skripsi ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengkaji bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum atas maladministrasi yang dilakukan oleh Bupati

Ogan Ilir kepada tenaga kesehatan. Sedangkan Penulis Melakukan Penelitian yang mengkaji bagaimana proses penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dalam menyelesaikan laporan masyarakat atas maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik

Berdasarkan penjelasan mengenai perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh mahasiswa lain tersebut, maka dapat dilihat secara jelas peneleitian skripsi ini belum pernah dilakukan sehingga asli dari segi judul, materi penelitian dan pembahasannya serta tidak mengandung unsur *plagiarism*.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten.¹⁵ Suatu penelitian ilmiah dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan yang benar tentang objek yang diteliti berdasarkan serangkaian langkah yang diakui komunitas ilmuan sejawat dalam bidang keahlian (intersubjektif), dengan demikian penemuan terhadap hasil penelitian ilmiah tersebut diakui sifat keilmiahannya (*wetenschapoeljkheid*), dapat ditelusuri kembali oleh sejawat yang berminat merupakan hal yang baru (*nicuwmoeztijn*).¹⁶ Adapun untuk mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

¹⁵ Zainuddin Ali. 2016. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta :SinarGrafika. halaman 17.

¹⁶Jonaedi Effendi. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Jakarta :Prenadamedia Group. halaman 3.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Istilah “penelitian hukum“ terdiri dari dua kata, yakni “penelitian” dan “hukum”. asal kata “penelitian” adalah “teliti” yang berarti suatu tindakan yang penuh kehati-hatian dan kecermatan. sementara “hukum” diartikan sangat beragam sesuai dengan sudut pandang masing-masing aliran filsafat hukum. penelitian hukum atau “*legal research*” berarti penemuan kembali secara teliti dan cermat bahan hukum atau data hukum untuk memecahkan permasalahan hukum.¹⁷

Pada dasarnya jenis penelitian hukum dapat dibedakan menggunakan 2 (dua) pendekatan, yang terdiri atas: penelitian hukum normatif (yuridis normatif), dan penelitian hukum sosiologis (yuridis empiris). Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian doktrinal, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*), dan penelitian terhadap sistematisasi hukum dapat dilakukan pada peraturan perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis. Sedangkan penelitian yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.¹⁸

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Normatif (yuridis Normatif) dan pendekatan penelitian Perundang-undangan (*Statute Approach*).

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan

¹⁷ I Made Pasek Dianta. 2017. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana. halaman1.

¹⁸ Ida Hanifah, Dkk.*Op.Cit*, halaman 19.

bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwa nyata tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.¹⁹

3. Sumber Data

Penelitian hukum, secara genus, mengikuti karakter ilmu hukum dalam arti luas, dan secara spesies, mengikuti karakter keilmuan hukum sesuai dengan bidang spesialisasi studi ilmu hukum. Karakter ilmu hukum tidak lain adalah normatif (*norm*), sehingga apapun tipe penelitian hukum harus melekat karakter normatifnya. Maka dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah Data yang bersumber dari hukum islam yaitu Al-Qur-an dan Hadits (Sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan yaitu Qs. An-Nisa 58 dan juga menggunakan data sekunder, yang dimana data sekunder terdiri dari 3 bahan hukum yaitu: bahan hukum primer yang digunakan yaitu: Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku-buku yang ditulis oleh ahli hukum, jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana dan kasus-kasus hukum, maka dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan berupa buku-buku rujukan yang relevan dari hasil karya

¹⁹ *Ibid*, halaman 20.

tulis ilmiah. Dan ada juga bahan hukum tersier yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa kamus umum, kamus Bahasa, surat kabar, artikel, internet.

4. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a. *Offline*, yaitu Studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber langsung yang berkaitan dengan judul penelitian.
- b. *Online*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara Searching melalui media internet guna menghimpun data data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.²⁰

5. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan masalah penelitian. jenis analisis data terdiri atas analisis kualitatif dan kuantitatif. analisis data yang digunakan dalam penelitian hukum biasanya dilakukan dengan analisis kualitatif sesuai tipe dan tujuan penelitian.²¹

²⁰ *Ibid*, halaman 21.

²¹ *Ibid*, halaman 21-22.

Data yang diperoleh dari penelitian ini selanjutnya akan dianalisis dengan analisis kualitatif yaitu dengan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh melalui telaah pustaka, selanjutnya diberikan interpretasi melalui kaedah-kaedah hukum positif yang berhubungan dengan pembahasan ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Maladministrasi

Malaadministrasi berasal dari gabungan dua kata, yaitu mala dan admisterasi. ‘mala’ adalah kata adjektif yang dalam bahasa Prancis diartikan sebagai hal yang buruk atau salah. Bahasa Latin menyebutkan *male* yang berarti buruk. *malum* dalam bahasa Latin dapat juga disebut *wrong in and of itself*. Sementara kata administrasi berarti pelaksanaan kewajiban pemerintahan. Dengan demikian, malaadministrasi berarti pelaksanaan kewajiban pemerintahan yang buruk atau salah dan pelaksanaan kewajiban pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada warga negara. Malaadministrasi adalah pelayanan publik yang buruk atau salah.²²

Malaadministrasi disebut juga misadministrasi yang keduanya berarti *wrong administration*. Brayen Garner mengartikan malaadministrasi sebagai manajemen atau regulasi yang tidak baik. Misalnya karena kapasitas pegawai (*poor management or regulation, especially in an official capacity*). Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan mengenai pengertian maladministrasi, yaitu: ”maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban

²² A’an Efendi dan Freddy Poernomo. 2022. *Hukum Administrasi*, Jakarta: Sinar Grafika. halaman 134

hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”

Berdasarkan pengertian dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tersebut, maka unsur-unsur dari pemenuhan suatu tindakan maladministrasi adalah:

1. Perilaku atau perbuatan melawan hukum.
2. Melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, atau termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan.
4. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Adapun yang termasuk bentuk tindakan maladministrasi adalah Tindakan-tindakan yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan adanya:

1. *Mis Conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor.
2. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidaksebenarnya, untuk kepentingan birokrat
3. Korupsi yang terjadi karena penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya, termasuk didalamnya mempergunakan kewenangan untuk

tujuan lain daritujuan pemberian kewenangan, dan dengan tindakan tersebut untuk kepentingan memperkaya dirinya, orang lain kelompok maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.

4. *Defective Policy implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau pengesahan undang-undang, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan.
5. *Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi ini antara lain:
 1. *Indecision* yaitu tidak adanya keputusan yang jelas atas suatu kasus. Jadi suatu kasus yang pernah terjadi dibiarkan setengah jalan, atau dibiarkan mengambang, tanpa ada keputusan akhir yang jelas. Biasanya kasus-kasus seperti bila menyangkut sejumlah pejabat tinggi. Banyak dalam praktik muncul kasus-kasus yang di peti es kan.
 2. *Red Tape* yaitu penyakit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, meski sebenarnya bisa diselesaikan secara singkat.
 3. *Cicumfloution* yaitu Penyakit para birokrat yang terbiasa menggunakan kata-kata terlalu banyak. Banyak janji tetapi tidak ditepati. Banyak kata manis untuk menenangkan gejolak masa. Kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antar elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.

4. *Rigidity* yaitu penyakit birokrasi yang sifatnya kaku. Ini efek dari model pemisahan dan impersonality dari karakter birokrasi itu sendiri. Penyakit ini nampak, dalam pelayanan birokrasi yang kaku, tidak fleksibel, yang pokoknya baku menurut aturan, tanpa melihat kasus-perkasus.
5. *Psycophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Ada gejala Asal Bapak senang. Kecenderungan birokrat melayani individu atasannya, bukan melayani publik dan hati nurani. Gejala ini bisa juga dikatakan loyalitas pada individu, bukan loyalitas pada publik.
6. *Over staffing* yaitu Gejala penyakit dalam birokrasi dalam bentuk pembengkakan staf. Terlalu banyak staf sehingga mengurangi efisiensi
7. *Paperasserie* adalah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, banyak formulir-formulir, banyak laporanlaporan, tetapi tidak pernah dipergunakan sebagaimana mestinya fungsinya
8. *Defective accounting* yaitu pemeriksaan keuangan yang cacat. Artinya pelaporan keuangan tidak sebagaimana mestinya, ada pelaporan keuangan ganda untuk kepentingan mengelabui. Biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah mark up proyek keuangan.²³

²³ Muslimah Hayati. *Op. Cit*, halaman 131-133.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kata publik dalam konteks pelayanan publik dimaksudkan sebagai kategori pembeda antara publik yang berarti umum dengan individu yang berarti privat atau sesuatu yang tidak terkait dengan individu lain. Publik dalam konteks ini dikaitkan dengan pengertian publik yang berarti kedewasaan. Kedewasaan mencakup fisik, emosional, maupun intelektual dimana orang dewasa diklasifikasikan mempunyai kemampuan bertindak secara publik yang meliputi Tindakan yang senantiasa diintegrasikan, disesuaikan atau diselrasikan dengan berbagai kepentingan individu lain sehingga Tindakan itu bersifat obyektif.²⁴

Terminologi *publik administrastion* ini berasal dari Amerika Serikat dan Inggris yang pada awalnya dialih bahasakan menjadi ilmu admisterasi *publik*. Jauh sebelumnya orang mempergunakan istilah ilmu pemerintahan untuk menyebut subjek ini, namun perlu diketahui bahwa ilmu pemerintahan tidak betul-betul sama dengan ilmu admisterasi publik.²⁵

Pelayanan publik merupakan hal yang hal yang sangat penting dalam pelaksanaan dan pemenuhan hak warga negara. Pelayanan publik adalah salah satu bentuk hak yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik. Hakikat dari suatu pemerintahan adalah pemberian pelayanan kepada rakyat, karena pemerintah ada disebabkan rakyat. Tak heran apabila pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*good*

²⁴ M. Idris Patarai. 2015. Ombudsman dan akuntabilitas publik perspektif daerah istimewa Yogyakarta. Makassar: De La Macca, halaman 9.

²⁵ Wirman Syafri, 2020, *Studi Tentang Admisterasi Publik*. Jakarta: Erlangga. halaman.16

governance). Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, 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.²⁶

Negara memiliki kewajiban untuk menunaikan segala bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat mengingat negara adalah penerima mandat dan biaya pelayanan publik dibiayai oleh rakyat. Pelayanan publik ini merupakan salah satu usaha konkrit dalam mengimplementasikan konsep *welfare state* atau negara kesejahteraan. Indonesia termasuk yang menggunakan konsep tersebut. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam alinea ke empat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa”. Oleh karenanya, tidak heran apabila rakyat menuntut kualitas pelayanan publik yang prima. Secara historis *welfare state* merupakan ide yang telah lama berkembang sejak 1840-an. Konsep ini dikembangkan pertama kali oleh Prusia dan Saxony di bawah Pemerintahan Otto von Bismarck yang merupakan Kanselir Jerman yang pertama.²⁷

²⁶ Alveyn Sulthony Ananda, Reni Putri Anggraini. “Urgensi Perluasan Kewenangan Ombudsman Dalam Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Maladministrasi Perizinan Daerah”, dalam jurnal Anti Korupsi Volume 4 Issue 1 2022, halaman 6.

²⁷ *Ibid.*

Era modern konsep *welfare state* ini telah lama diaplikasikan oleh negara-negara Eropa barat dan Amerika Utara. Konsep ini tetap digunakan walaupun sejatinya bertentangan dengan konsep neoliberal klasik. Konsep neoliberal klasik tersebut umumnya menjadi konsep dasar pemerintahan negara-negara maju. Secara definitif, *welfare state* merupakan sistem pemerintahan yang mewajibkan negara untuk bertanggung jawab dan menjamin akan standar hidup rakyatnya. Konsep *welfare state* ini juga dapat dipahami sebagai penyelenggaraan kepentingan umum guna kemakmuran dan kesejahteraan berdasarkan hukum²⁸

Sembilan prinsip pokok yang mendasari penyusunan sistem penyelenggaraan negara Indonesia dalam rumusan undang-undang di masa depan. Kesembilan prinsip pokok itu dapat ditemukan jikalau kita menelaah secara mendalam berbagai pergumulan pemikiran yang berkembang di kalangan para ahli, dan di kalangan para perumus dan perancang naskah Undang-Undang Dasar maupun naskah perubahan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 sejak tahun 1945 sampai sekarang. Kesembilan prinsip itu adalah: Ketuhanan Yang Maha Esa, Cita Negara Hukum Atau Nomokrasi, Paham Kedaulatan Rakyat Atau Demokrasi, Demokrasi Langsung Dan Demokrasi Perwakilan, Pemisahan Kekuasaan Dan Prinsip *Checks And Balances*, Sistem Pemerintahan Presidensial, Prinsip Persatuan Dan Keragaman Dalam Kesatuan, Demokrasi Ekonomi Dan Ekonomi Pasar Sosial, Dan Cita Masyarakat Madani.²⁹

²⁸ *Ibid*, halaman 6-7.

²⁹ Jimli Asshidiqie. 2010. *Konstitusi & Konstitualisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 55.

Indonesia memiliki undang-undang pelayanan publik, yaitu undang-undang Nomor 25 tahun 2009, Konsep pelayanan publik di dalam undang-undang tersebut harus sesuai dengan standar pelayanan. Dalam Pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁰

Berdasarkan Pasal 34 tentang perilaku pelaksanaan dalam pelayanan, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi bersikap dan berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Professional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara

³⁰ Aulia Sholichah iman nurchotimah. 2021. Pengawan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Jejak Pustaka, halaman 1.

9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepatutan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur;³¹

Berdasarkan penjabaran di atas bahwa undang-undang tentang pelayanan publik yang mengatur sedemikian rinci mengenai perilaku pelaksana dalam pelayanan mengindikasikan adanya kepastian hukum dan standar perilaku bagi penyelenggara pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya belum banyak penyelenggara pelayanan publik yang membaca aturan ataupun memahami aturan tersebut sampai dengan mengimplementasikan dalam menjalankan tugas hal ini menjadi ironi karena sikap dan perilaku penyelenggara layanan langsung

³¹ *Ibid*, halaman 1-2.

dirasakan para pengguna layanan. Penting untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar perilaku pelaksanaan dalam pelayanan.³²

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.³³

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata, disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia

³² *Ibid*, halaman 2.

³³ Abdul Mahsyar. “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”. Dalam jurnal otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011, halaman 82.

yang menterjemahkan publik seperti pada istilah *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak. Berdasarkan uraian pengertian di atas, maka berbagai pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.³⁴

Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁵

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai

³⁴ *Ibid*, halaman 82-83.

³⁵ *Ibid*, halaman 83.

dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini juga ditandai pada berbagai karya ilmiah yang telah ditulis oleh para pakar berkaitan dengan pelayanan publik ini antara lain yang berkembang di Amerika Serikat dengan munculnya paradigma *postbureaucratic*. Pandangan *postbureaucratic* berkaitan dengan pelayanan publik terlihat pada penekanan administrasi publik pada hasil yang berguna bagi masyarakat,³⁶

kualitas dan nilai, produk dan keterikatan terhadap norma, dan mengutamakan misi, pelayanan dan hasil akhir (*outcome*). Kemudian selanjutnya dalam waktu yang hampir bersamaan muncul pula paradigma *reinventing government*. Pandangan dari paradigma ini sebenarnya menekankan bahwa pemerintah atau birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Mereka menilai bahwa pemerintahan harus mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.³⁷

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

New Public Management dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Paradigma ini memberikan pandangan yang berkaitan dengan pelayanan yakni bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani daripada mengendalikan. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada.³⁸

Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pandangan tersebut mengandung makna karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Selain itu pelayanan publik model baru ini harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokratis yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian.³⁹

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

Pemerintah mengatur pelayanan publik di Indonesia untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang maksimal. Kebijakan tersebut antara lain:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang Penyederhanaan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
4. Intruksi Presiden No. 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Penganugrahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.

6. instruksi Mendagri No. 20/1999. Gubernur KDH TK I dan Bupati/Walikota Madya KDH TK II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk: (a) mengambil Langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
7. Surat Edaran Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.⁴⁰

Hakekat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7 /2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan

⁴⁰ Sutopo. “Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat”, dalam *Journal of Rural and Development*-Volume V No. 1 Februari 2014, halaman 19

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.⁴¹

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, jenis pelayanan dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat

⁴¹ *Ibid*, halaman 19-20.

kompetisi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.

2. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.⁴²

Sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut: 1. Prinsip Pelayanan Publik Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.⁴³

⁴² *Ibid*, halaman 20.

⁴³ *Ibid*.

3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan ; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.⁴⁴

⁴⁴ *Ibid*, halaman 20-21.

Standar Pelayanan Publik Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.⁴⁵

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, ada 4 pola pelayanan yaitu:

1. Fungsional; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

⁴⁵ *Ibid*, halaman 21.

2. Terpusat; pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu; pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:
 - Terpadu satu atap; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 - Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses & dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus tugas; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.⁴⁶

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Adapun Ruang Lingkup Pelayanan Publik adalah:

1. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

⁴⁶ *Ibid*, halaman 21-22.

3. Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

4. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya

sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

5. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
6. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
7. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Perihal pelayanan publik Islam telah mengaturnya yang tercantum dalam Qs.

An-Nisa ayat 58, yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
 النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ
 إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

C. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan Ombudsman bertujuan:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan. Selanjutnya

ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sebagaimana terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Memperhatikan fungsi Ombudsman sebagaimana tertuang dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia, yakni unsur pengawasan masyarakat, pengawasan masyarakat adalah salah satu bentuk pengawasan dalam sistem pengawasan di Indonesia, Yakini bentuk pengawasan yang bersifat eksternal yang dilakukan masyarakat secara langsung atau oleh organisasi masyarakat dan lainnya, pada

sistem pengawasan ombudsman, partisipasi menjadi kunci keberhasilan dan akses masuk untuk perbaikan kinerja pemerintahan dan perwujudan reformasi birokrasi.⁴⁷

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Ombudsman bertugas:

1. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
3. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. membangun jaringan kerja;
7. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:

⁴⁷ Tedi Sudrajat, Endra Wijaya. 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintah. Jakarta:Sinar Grafika, halaman 179.

1. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
2. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
3. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
4. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
5. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
7. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang, dan juga ombudsman meliputi bidang pelayanan publik yang dilaksanakan korporasi yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara yang ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan

masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.⁴⁸

⁴⁸ Icuk, Muhammad Mu'iz Raharjo. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika Offset, halaman 54

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yaitu salah satunya dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih. Guna menjamin hak untuk menyampaikan pengaduan, pemerintah telah membuat kebijakan yakni dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 40 ayat 1 menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, serta menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, menyebutkan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan

Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.⁴⁹

Keberadaan Ombudsman ditujukan untuk menangani pelanggaran-pelanggaran yang berhubungan dengan pelayanan publik, yang dalam hal ini disebut tindakan maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku ataupun perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan dari wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁵⁰

Terlepas dari berbagai teori, pendekatan, perspektif dan paradigma berkaitan dengan pelayanan publik yang senantiasa berubah untuk menyesuaikan diri dengan dinamika perkembangan kebutuhan masyarakat yang terdapat di negara-negara maju atau pada belahan dunia lainnya. Pergeseran tersebut bertujuan untuk menciptakan suatu kerangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, responsip, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Bagi negara sedang berkembang termasuk di Indonesia gelombang tekanan untuk mengubah wajah pemerintahan dan substansi operasi mesin pelayanan publiknya tidak terlepas dari tekanan-tekanan dari Lembaga-lembaga internasional seperti misalnya IMF,

⁴⁹ Jesika Puteri, Nurmala Sari. "Analisis Kinerja Ombudsman Provinsi Riau", dalam jurnal *Administrasi Publik & Bisnis*, Vol. 5, No. 1, Maret 2023, halaman 39.

⁵⁰ *Ibid.*

World Bank, atau lembaga donor lainnya. Hal tersebut tidak terlepas dari kepentingan lembaga-lembaga tersebut yang beroperasi di Indonesia.⁵¹

Adanya tuntutan perbaikan pelayanan publik tersebut kadang kala menjadi prasyarat utama oleh lembaga-lembaga internasional atau negara-negara donor tersebut dalam memberikan bantuan (loan). Seperti IMF dan World Bank, kedua lembaga keuangan yang amat berpengaruh tersebut sejak hampir dua dekade terakhir ini semakin rajin mendesak tuntutan politik terhadap negara-negara berkembang untuk mendevolusikan sistem pemerintahan dan sistem pelayanan publiknya yang monopolistik dengan menganjurkan kebijakan pemerkuatan otonomi daerah, privatisasi sektor publik dan pemberian kesempatan yang luas pada sektor-sektor di luar birokrasi pemerintah. Menelusuri permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebenarnya dapat dilihat pada beberapa periode dalam penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dimulai pada masa orde baru dan terakhir periode reformasi.⁵²

Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik tidak dilepaskan dari perubahan iklim politik yang berimplikasi pada kebijakan-kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Indonesia pada masa orde baru misalnya pelayanan publik ditandai oleh dominasi negara pada berbagai elemen-elemen kehidupan bangsa, sehingga pada masa ini dikenal dengan paradigma negara kuat atau negara otonom dimana kekuatan sosial politik termasuk kekuatan pasar kecil pengaruhnya dalam kebijakan publik, bahkan dalam pelaksanaannya.⁵³

⁵¹ Abdul Mahsyar. *Op. Cit*, halaman 84.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

Era reformasi ditandai pada paradigma deregulasi setengah hati, dimana pemerintah memilih sektor tertentu untuk dideregulasi yang pertimbangan utamanya bukan pencapaian efisiensi pelayanan publik, tetapi keamanan bisnis antara pejabat negara dan pengusaha besar. Kemudian pada paradigma reformasi pelayanan publik. Paradigma ini mengkaji ulang peran pemerintah dan mendefinisikan kembali sesuai dengan konteksnya, yaitu perubahan ekonomi dan politik global, penguatan *civil society*, *good governance*, peranan pasar dan masyarakat yang semakin besar dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik.⁵⁴

Sekalipun di Indonesia secara politik era reformasi itu sudah berjalan sekitar 10 tahun sejak lengsernya Presiden Suharto pada tahun 1998, namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ditandai berbagai kelemahan-kelemahan, padahal sudah banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain perumusan kembali Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yang sebenarnya memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi.⁵⁵

Desentralisasi daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Upaya untuk memperbaiki pelayanan telah sejak

⁵⁴ *Ibid*, halaman 85.

⁵⁵ *Ibid*.

lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain kebijakan ini dapat dilihat pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan.⁵⁶

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

⁵⁶ *Ibid.*

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁷

Asas Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.⁵⁸

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung Jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses;

⁵⁷ Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, Dalam jurnal *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 1, March 2019, halaman 151.

⁵⁸ *Ibid*, halaman 152.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Kenyamanan. Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.⁵⁹

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, contohnya Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD).
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Misalnya yaitu pengurusan pelayanan paspor oleh kantor imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil.

⁵⁹ *Ibid.*

3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
 - a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Misalnya pelayanan pembuatan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).⁶⁰

B. Bentuk Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Dapat Dilaporkan Masyarakat

Wewenang yang diberikan kepada badan atau pejabat pemerintahan harus digunakan untuk tujuan sebagaimana tujuan itu diberikannya wewenang tersebut. Dalam penggunaan wewenang oleh badan atau pejabat atau pejabat pemerintahan berlaku asas spesialisitas yang berarti penyimpangan dari asas spesialisitas mengakibatkan atau melelahirkan tindakan penyalagunaan wewenang. Mengenai penyalagunaan wewenang, kewenangan menurut undang-undang harus digunakan sesuai dengan tujuan yang tersurat maupun tersirat diberikannya kewenangan itu. Jika kewenangan itu digunakan untuk tujuan yang tersembunyi atau tidak sesuai

⁶⁰*Ibid*, halaman 152-153.

dengan tujuan yang diberikan oleh undang-undang, maka wewenang itu telah digunakan secara ilegal atau tidak sah.⁶¹, malaadministrasi meliputi bias (berat sebelah), *neglect* (pengabaian atau kelalaian), *inattention* (kurang perhatian), *delay* (kelambatan atau penundaan), *incompeten* (tindakan tidak pantas), arbitrariness (sewenang-wenang) *and so and would be long and interesting list.*⁶²

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan dari Kepentingan Umum (*Algemeen Belang*) yang terdapat didalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. pemerintah melaksanakan atau menyelenggarakan pelayanan publik ini juga bererkaitan dengan hak-hak individu dalam suatu Negara hukum. Karena itu kepentingan umum/*algemeen belang* menjadi salah satu batasan dalam hak individual. Adanya keseimbangan antara penyelenggaraan kepentingan umum dan hak individu merupakan salah satu ciri Negara Hukum. Oleh karena adanya keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan umum inilah yang menimbulkan harapan bagi masyarakat bahwa permasalahan yang terjadi dalam masyarakat dapat diselesaikan dengan bantuan negara melalui aparatnya dan masyarakat juga bisa melakukan gugatan di Pengadilan apabila merasa dirugikan oleh pemerintah .⁶³ Hak dari masyarakat “tidak jauh dari prinsip kedaulatan rakyat serta kedaulatan hukum yang dianut oleh negara Indonesia yang bertujuan melindungi rakyat dari tindakan sewenang-wenang penguasa. Akan tetapi yang menjadi subjek atau *subjectum litis* adalah masyarakat melawan penyelenggara pelayanan publik yang menjalankan fungsi sebagai pemerintahan, dan *objectum*

⁶¹ Aan Efendi. Op.cit, halaman 127-128.

⁶² *Ibid.*, halaman 135

⁶³ Muhamad Padol. *Pengaturan penyelesaian tindakan dalam persepektif perundang-undangan*. Volume 3 no 2. 2022, halaman 145-146.

litis nya adalah penyelenggaraan pelayanan publik dalam ranah kewenangan di bidang hukum publik. *Good governace* acuan pelayanan publik konsep *good governace* memiliki arti yang luas dan sering dipahami secara berbeda dan bergantung pada konteksnya. Pada umumnya *good governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik.⁶⁴

Secara luas Ombudsman adalah sebagai lembaga independen atau berdiri sendiri untuk menyelidiki masalah dari keluhan orang yang menjadi korban dari kesalahan administrasi pelayanan publik. Kesalahan administrasi publik tersebut, seperti keputusan pejabat publik yang tidak pantas, kesewenangan, penyalahgunaan kekuasaan, penundaan yang berlarut. Diperlukanya ombudsman untuk menangani penyalahgunaan wewenang oleh pejabat pemerintah sekaligus untuk membantu aparat negara dalam melaksanakan administrasi negara dengan adil dan efisien. Ombudsman diperlukan untuk menangani penyalahgunaan wewenang oleh pejabat pemerintah dan pada saat yang sama membantu aparat negara untuk melaksanakan administrasi negara secara efisien dan adil.⁶⁵

Ombudsman tidak menyibukan diri dengan perlindungan hukum dalam arti yang sesungguhnya, namun dia menguji tindakan-tindakan (ini adalah suatu istilah yang luas yang mengantuk baik tindakan-tindakan hukum maupun tindakan tindakan nyata) atas norma-norma kepastan. Setiap orang mempunyai hak untuk meminta kepada ombudsman secara tertulis untuk memeriksa cara suatu organ admisterasi telah bertindak dalam suatu keadaan tertentu terhadap seseorang atau

⁶⁴ Zaenal mukarom. 2016. *Membangun kinerja pelayanan publik*. Bandung; cv pustaka setia. halaman 48

⁶⁵ Agustina, E. *Peran Ombudsman Republik indonesia dalam penyelesaian maladmisterasi di Indonesia Rechtsregel* : Jurnal Ilmu Hukum Vol 3. No.2, 2019. halaman, 5.

suatu badan hukum. Ombudsman juga berwenang atas perkara sendiri mengadakan suatu pemeriksaan. Dalam rangka pemeriksaan dimomdukan memiliki kewenangan tertentu. Misalkanya dia dapat memenaggil badan admisterrasi itu, pegawai yang bersangkutan melalkukan, saksi dan pemohon. Yang dipanggil itu berkewajiban untuk memeberi informasi dan juga keterangan kepada ombudsman itu,yang membutuhkan untuk kegunaan suatu pemeriksaan dan untuk hadir di sana.⁶⁶

Ombudsman merupakan lembaga yang menjalankan tugas dan wewenangnya independen dilakukan secara bebas dari campur tangan pihak lain. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan, antara lain adalah pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan berdasarkan kontra yang dibiayai dari anggaran pendapatan negara atau anggaran pendapatan daerah. Dalam undang-undang Ombudsman dijelaskan tentang tugas dari Ombudsman adalah, memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien menjadi tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah saat ini.Undang-undang Pelayanan publik yang menjadi salah satu acuan dan standar dalam pemberian pelayanan publik.⁶⁷

Adanya maladministrasi karena penyelenggara pelayanan publik yang tidak menjalankan tugasnya.. Sehingga masyarakat merasa dirugikan. Dikarenakan maladmistrasi yang membuat masyarakat merasa dirugikan mengajukan laporan

⁶⁶ Philipus M.Hadjon. 2015. *Pengantar hukum admisterasi indonesia*. Yogyakarta: Gadjja mada university press. halaman 294

⁶⁷ *Ibid.*

pengaduan kepada Ombudsman. Hal yang perlu diperhatikan sebelum pelapor menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman, pelapor harus terlebih dahulu menyampaikan keluhan tersebut kepada instansi penyelenggara pelayanan publik atau kepada atasan penyelenggara. Hal ini dilakukan dengan harapan agar menghindari masuknya pihak ketiga dalam sengketa tersebut.⁶⁸

Penyelesaian maladministrasi adalah upaya untuk yang dilakukan supaya mendapat hasil atau solusi yang saling menguntungkan antara pelapor dan terlapor atau kedua belah pihak. Dalam rangka menyikapi laporan atau pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat karena adanya pelanggaran pelayanan publik, beberapa cara Ombudsma, yaitu Mediasi/Konsiliasi, adjudikasi, dan rekomendasi. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilakukan melalui bantuan, baik itu bantuan dari Ombudsman itu sendiri ataupun melalui mediator atau ombudsman itu sendiri yang membetuk. Konsiliasi merupakan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Konsiliator Ombudsman, dimana dapat membuat usulan penyelesaian sengketa secara tertulis untuk mengakhiri perselisihan. Kemudian adjudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik yang diputus oleh Ombudsman. selanjutnya yang dimaksud dengan rekomendasi adalah sebuah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman. Pemberian rekomendasi ini merupakan opsi terakhir ketika upaya penyelesaian yang lain tidak berhasil.⁶⁹

⁶⁸ Kaligis, M. "*Tugas dan wewenang Ombudsman dalam memberantas dan mencegah maladmisterasi*". Dalam Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.3, No.2. 2020, halaman 3.

⁶⁹ *Ibid*, halaman 4.

Terjadinya sengketa pelayanan publik karena adanya pengaduan dan/laporan dari masyarakat yang tidak puas dalam menerima pelayanan atau merasa dirugikan oleh tindakan atau keputusan dari penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan/laporan ditujukan kepada penyelenggara pelayanan dan/ atau pelaksana pelayanan, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.⁷⁰

Pengaduan kepada Ombudsman nantinya mendapat putusan adjudikasi oleh Ombudsman. Ombudsman memiliki wewenang untuk memproses atau menyelesaikan sengketa pelayanan publik baik dari laporan masyarakat ataupun inisiatif dari Ombudsman. jika dilihat dari ketentuan Undang-Undang Pelayanan Publik yang diatur dalam Pasal 1 ayat (11) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adjudikasi merupakan sebuah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar pihak yang diputus oleh Ombudsman. Adjudikasi yang dilakukan oleh ombudsman dalam rangka penyelesaian sengketa pelayanan publik merupakan salah satu cara dari beberapa cara untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik⁷¹.

Ombudsman memiliki fungsi sebagaimana di atur dalam Pasal 6 Undang-Undang Ombudsman yang berbunyi : “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang

⁷⁰ Pratama, Z. Z. B. “Kewenangan adjudikasi oleh ombudsman republik indonesia dalam proses penyelesaian sengketa pelayanan publik”. Dalam journal equitable, Vol.3, No 2, 2020, halaman 89.

⁷¹ *Ibid*, halaman, halaman 90.

diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.” Hal ini berarti Ombudsman adalah lembaga sebagai pengawas terhadap penyelenggara pelayanan publik dan fungsi penyelesaian sengketa melalui ajudikasi merupakan fungsi dari pengawasan itu sendiri. Maka dari itu Ombudsman bukan merupakan forum pengadilan. Ajudikasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui peradilan atau lembaga yang menyelesaikan sengketa yang bersifat peradilan. Dalam hal ini sengketa yang terjadi diantara para pihak akan diputus oleh pihak yang berkedudukan sebagai hakim, dan penyelesaiannya melalui sebuah putusan hakim.⁷²

Berdasarkan pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. Asas Umum Pemerintahan yang Baik yang dimaksud meliputi asas:⁷³

1. Kepastian hukum.

Asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

2. Kemanfaatan.

⁷² Radjab, A. M. “kekuatan mengikat putusan ajudikasi ombudsman dalam proses penyelesaian sengketa pelayanan public”, dalam jurnal Veritas et Justitia, Vol.3 No.2, 2015, halaman 30.

⁷³ A-an Efendi. *Op.cit* halaman 158

Asas kemanfaatan maksudnya manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain, kepentingan individu dengan masyarakat, kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing, kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain, kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat, kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang, kepentingan manusia dan ekosistemnya, kepentingan pria dan wanita.

3. Ketidakberpihakan.

Asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

4. Asas Kecermatan.

Asas kecermatan dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

5. Asas Tidak menyalahgunakan kewenangan.

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan

kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.

6. Asas Keterbukaan.

Asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

7. Asas Kepentingan umum.

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

8. Asas Pelayanan yang baik.

Asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Maladministrasi merupakan bagian dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Akan tetapi Ombudsman Republik Indonesia memiliki kriteria menjelaskan bentuk-bentuk maladministrasi. Maka dari itu penting sekali bagi masyarakat untuk mengenali bentuk-bentuk maladministrasi sehingga bisa memahami maladministrasi yang terjadi pada dirinya ketika mendapatkan pelayanan publik. Terdapat sepuluh bentuk maladministrasi menurut Ombudsman Republik

Indonesia berdasarkan 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, sebagai berikut;

1. Penundaan berlarut merupakan kalimat terjemahan dari "undue delay". Ciri-cirinya adalah pelaksana layanan memberikan pelayanan dengan mengulur-ulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan yang jelas.
2. Tidak memberikan pelayanan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mengerjakan permohonan atau permintaan layanan padahal masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan. Sudah semestinya kewajiban petugas pelayanan publik memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Tidak kompeten, ciri-cirinya adalah pelaksana layanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik atau menugaskan petugas yang tidak sesuai kompetensi untuk melaksanakan tugas atas perintah atasan secara langsung.
4. Penyalahgunaan wewenang, ciri-cirinya pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan pribadi atau kelompok lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Permintaan imbalan, ciri-cirinya petugas meminta uang atau barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik, atau petugas

menjalin kesepakatan dengan masyarakat apabila mereka terdata dalam suatu program pemerintah mereka berhak menerima "fee" (bonus). Selain itu, pelaksana pelayanan publik yang melakukan korupsi sehingga berdampak pada kualitas pelayanan juga termasuk permintaan imbalan.

6. Penyimpangan prosedur, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mematuhi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan publik yang memberikan keuntungan bagi dirinya maupun orang lain.
7. Bertindak tidak patut, ciri-cirinya pelaksana layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan dan tidak pantas. Selain itu, kekerasan verbal dapat dikatakan perbuatan tidak patut, seperti memberikan kalimat umpatan kepada pengguna layanan.
8. Berpihak, ciri-cirinya pelaksana layanan membuat keputusan atau tindakan dengan menguntungkan pihak lain sehingga berujung pada pelanggaran standar operasional prosedur yang ditentukan.
9. Konflik kepentingan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak dapat bekerja secara profesional karena memiliki kepentingan pribadi sehingga pelayanan diberikan tidak objektif dan tepat.
10. Diskriminasi, ciri-cirinya pelaksana pelayanan tidak memberikan pelayanan secara sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat karena perbedaan suku, agama, ras, jenis kelamin, penyakit, dan sebagainya.

C. Prosedur Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Ombudsman

Penyelenggara pelayanan publik dalam kinerja harusnya tetap mengedepankan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang dikenal dalam hukum indonesia, hukum belanda menyebutnya dengan istilah *algemene beginselen van behoorlijk bestuur*. Menurut carlo romano, Asas-asas umum Pemerintahan yang Baik dianggap sebagai norma hukum yang membatasi kewenangan badan atau pejabat pemerintah dalam menimbang kepentingan yang terkait dan memberikan alasan yang layak dari keputusan yang diambilnya. Asas-asas umum Pemerintahan yang Baik adalah norma hukum yang seringkali tidak tertulis yang membatasi kekuasaan diskresi badan atau pejabat pemerintahan.⁷⁴

Asas-asas umum Pemerintahan yang Baik sangat penting dalam kajian administrasi Negara, disebabkan:⁷⁵

1. Asas-asas umum Pemerintahan yang Baik merupakan bagian dari hukum positif yang berlaku;
2. Asas-asas umum Pemerintahan yang Baik merupakan norma bagi perbuatan-perbuatan administrasi negara, di samping norma hukum tertulis dan tidak tertulis;
3. Asas-asas umum Pemerintahan yang Baik dapat dijadikan alasan untuk mengajukan gugatan, dan akhirnya AUPB dapat dijadikan “alat

⁷⁴ A'an Efendi. Op.cit. Halaman 155-156

⁷⁵ Cekli setya pratiwi. 2018. *Asas-asas umum pemerintahan yang baik*. Jakarta: LeIP. halaman 46

uji”, oleh Hakim untuk menilai sah tidaknya atau batal tidaknya keputusan Administrasi Negara.

Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat adalah suatu problem yang tentunya diperlukan pengawasan secara eksternal. Terkadang proses pelayanan publik masih sangat prosedural, sehingga menyebabkan masyarakat yang memiliki masalah tertentu tidak dapat diterima oleh pelayan publik. Padahal pada kenyataannya masyarakat sangat membutuhkan bantuan tersebut. Menurut perhitungan indeks Kepuasan Masyarakat LIPI tahun 2015 ada dua indikator yang masih rendah tingkat pelayanannya, yaitu prosedur dan waktu pelayanan. Sehingga masyarakat membutuhkan wadah aspirasi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan tujuan memperhatikan aspirasi tersebut, agar terselenggaranya penyelenggara negara dan pemerintah yang transparan, efektif, efisien, dan responsif maka Indonesia memerlukan instansi pelayanan publik baik pemerintah maupun non pemerintah. Dilihat dari kurang efisien dan meratanya sistem birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Ombudsman merupakan suatu lembaga independen bukan ad hoc di mana keberadaannya merupakan hasil pembahasan, kesepakatan, dan persetujuan bersama antara DPR Republik Indonesia dengan Pemerintah Republik Indonesia⁷⁶.

Pemerintah juga mengadakan layanan pengaduan Ombudsman Republik Indonesia untuk seluruh masyarakat yang mempunyai keluhan untuk disampaikan kepada pemerintah. Setelah itu, seluruh pengaduan akan ditindaklanjuti terlebih

⁷⁶ Septianingtyas, & Sulistyowati. “Analisis peran ombudsman republik indonesia priode tahun 2016-2021 sebagai pengawas pelayanan public”. Dalam Journal of Politic and Government Studies, Vol 4. No.2, 2020, halaman 25.

dahulu kemudian akan dilakukan validasi dari pengaduan yang masuk. Apabila pengaduan tersebut memenuhi persyaratan maka akan diteruskan kepada yang bersangkutan, maupun di kementrian terkait, instansi atau pemerintah daerah unit kerja atau diselesaikan dengan Respon Cepat Ombudsman (RCO). Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan akan dikategorikan sebagai laporan yang ditolak⁷⁷

Ombudsman pada tahun 2017 melakukan perubahan yakni dengan mencabut Peraturan Ombudsman (PO) RI Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan dan menggantinya dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 26 Tahun 2017 yang sekarang disebut dengan istilah PO 26 (RI, 2020). Dalam aturan ini juga dimuat enam hal pokok yang berbeda dari peraturan sebelumnya. Pertama, mengenai maladministrasi, kedua pemeriksaan dokumen, ketiga klarifikasi dan pemanggilan, keempat pemeriksaan lapangan, kelima Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan dan keenam terkait Reaksi Cepat Ombudsman. semua hal tersebut terdapat pada Pada Pasal 11-27 PO Nomor 26 Tahun 2017. Respon Cepat Ombudsman adalah mekanisme penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam keadaan darurat dengan kriteria kondisi yang benar-benar darurat, menancam hak hidup. Respon Cepat Ombudsman merupakan cara penyelesaian laporan dengan mekanisme yang singkat berupa klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsiliasi sebelum proses Pemeriksaan dokumen. Pemeriksaan melalui mekanisme respon cepat Ombudsman dilakukan setelah mendapatkan persetujuan Deputi/Koordinator Bidang

⁷⁷ *Ibid*, halaman 26.

Penyelesaian Laporan atau Kepala Perwakilan. Pelaksanaan Klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsiliasi pada Respon Cepat Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan aturan dalam ketentuan Peraturan Ombudsman.⁷⁸

Dalam hal laporan yang disampaikan langsung oleh masyarakat, pelapor wajib mengisi formulir penyerahan laporan dan penerima laporan wajib memberikan tanda terima laporan. Jika laporan tidak memenuhi persyaratan formil, maka Ombudsman dapat memberitahukan kepada pelapor secara tertulis untuk melengkapi laporan. Jika dalam waktu 30 hari kerja pelapor tidak melengkapi dan menyampaikan kepada Ombudsman maka laporan yang dimaksud tidak ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Pelapor dapat dianggap telah mencabut berkas laporan apabila tidak melengkapi laporan. Proses pemeriksaan syarat formil dilakukan oleh unit penerimaan dan verifikasi laporan. Kemudian hasil dari verifikasi tersebut disusun dalam bentuk Ringkasan Hasil Verifikasi. Ringkasan Hasil Verifikasi tersebut akan disampaikan dalam rapat pleno atau rapat perwakilan untuk diputuskan kelanjutannya.⁷⁹

Pembuktian pemeriksaan laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila di dalam proses pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa dengan petunjuk dan alat bukti yang telah dikumpulkan. Unit pemeriksaan dapat melakukan bedah laporan sebelum menetapkan laporan hasil pemeriksaan dokumen beserta keputusan tindak

⁷⁸ Alfario Chirtofel Rumajar. “Sanksi hukum bagi kepala daerah yang tidak menjalankan pelayanan publik berdasarkan rekomendasi ombudsman”. Vol 8 no 4, 2020, halaman 3

⁷⁹ *Ibid.* halaman 4

lanjut. Pemeriksaan tersebut dapat dihentikan apabila diketahui bukan wewenang Ombudsman atau dapat disimpulkan tidak ditemukan maladministrasi. Keputusan penghentian pemeriksaan disampaikan kepada pelapor dalam kurun waktu 7 hari kerja sejak laporan hasil pemeriksaan dokumen ditandatangani oleh ketua atau kepala perwakilan. Permintaan klarifikasi dapat dilakukan oleh deputy atau koordinator bidang penyelesaian laporan dengan cara meminta penjelasan secara tertulis ataupun secara langsung dan disampaikan kepada terlapor atau atasan terlapor.⁸⁰

Permintaan yang dimaksud wajib dijawab oleh terlapor atau atasan terlapor secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari kerja sejak diterimanya surat permintaan klarifikasi. Jika terlapor atau atasan terlapor tidak menanggapi surat tersebut dalam waktu paling lambat 14 hari, Ombudsman akan mengadakan pertemuan dengan terlapor atau atasan terlapor. Laporan dapat dinyatakan selesai jika telah memperoleh penyelesaian dari terlapor dan tidak ditemukannya maladministrasi. Ombudsman tidak memiliki wewenang untuk melanjutkan pemeriksaan apabila substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman. Laporan dapat ditutup jika pelapor mencabut laporan, rekomendasi telah dilaksanakan atau rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau sudah dilaporkan kepada DPR dan Presiden.⁸¹

Laporan dapat dicabut oleh pelapor atau kuasa dari pelapor dengan menggunakan surat pencabutan yang ditunjukkan kepada Ombudsman. Pelapor yang

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ *Ibid*, halaman 5.

telah mencabut laporannya tidak dapat menyampaikan laporan yang sama kembali. Bentuk proses monitoring penyelesaian laporan ombudsman meliputi pelaksanaan rekomendasi, pelaksanaan kesepakatan mediasi dan/atau konsiliasi. Dalam monitoring pelaksanaan rekomendasi, Ombudsman dapat meminta keterangan dari terlapor atau atasan terlapor dan melakukan pemeriksaan lapangan 22 untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi yang dilaksanakan dalam jangka waktu 60 hari kerja dihitung dari tanggal diterimanya rekomendasi. Jika dalam waktu 60 hari rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan hanya sebagian, diikuti dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman akan memberikan rekomendasi penjatuhan sanksi administratif. Kemudian akan dipublikasikan oleh DPR dan Presiden atau DPRD dan kepala daerah karena terlapor atau atasan terlapor tidak melaksanakan sebagian rekomendasi tanpa ada alasan yang dianggap patut oleh Ombudsman.⁸²

Monitoring hasil kesepakatan mediasi atau konsiliasi dilakukan melalui permintaan keterangan kepada pelapor, terlapor atau atasan terlapor, pemeriksaan lapangan dan/atau permintaan bukti dan/atau dokumen terkait dilaksanakannya dalam rentang waktu 30 hari dihitung sejak tanggal kesepakatan di tandatangani. Jika hasil kesepakatan tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan cara mengeluarkan rekomendasi. Dari keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam bentuk Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Di dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan ini tidak disebutkan identitas pelapor . Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan yang menyatakan tidak ditemukan maladministrasi disampaikan ke palapor dengan tembusan kepada

⁸² *Ibid*, halaman 6.

terlapor. Sedangkan, untuk Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan yang menyatakan adanya bentuk maladministrasi, Ombudsman berhak menyampaikan kepada terlapor dan meminta tanggapan. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan yang tidak dilanjutkan dari terlapor, akan diserahkan kepada unit resolusi dan monitoring untuk diambil langkah selanjutnya.⁸³

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 angka 7 menyebutkan laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi. Dengan demikian setiap yang merasa menjadi korban Maladministrasi harus menyampaikan baik secara tertulis maupun lisan kepada Ombudsman Republik Indonesia pada Ombudsman Republik Indonesia.

Sesuai dengan Pasal 2 sampai Pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Ombudsman Republik Indonesia , pada intinya sebagai berikut :⁸⁴

1. Laporan yang disampaikan baik secara tertulis atau lisan baik langsung atau melalui kuasanya dengan menyertakan bukti kuasa, media social atau media lainnya.
2. Ombudsman RI dapat merahasiakan identitas pelapor atau kuasa pelapor atas permintaan sendiri atau atas pertimbangan Ombudsman sendiri.

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴I Nengah Suriata. “*Pengaduan Sengketa dalam Pelayanan Publik dan Penyelesaiannya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali*”. Dala, Jurnal Administrasi Publik, Vol 3, No.5, 2020. halaman 5-7

3. Ombudsman meverifikasi baik secara formil yang meliputi identitas, surat kuasa, uraian peristiwa, peristiwa laporan belum lewat 2 (dua) tahun,
4. Tidak terpenuhi syarat formil Ombudsman akan memberitahu secara tertulis mengenai syarat formil. Selama 30 (tiga puluh) hari tidak melengkapi syarat formil, maka pengduannya telah mencabut berikut berkas laporan.

Syarat materiil yang harus dipenuhi oleh pelapor atau kuasa pelapor sebagai berikut :

1. Tidak menjadi substansi objek perkara di Pengadilan, kecuali terjadi Maladministrasi di Pengadilan.
2. Laporan tidak diproses oleh instansi yang bersangkutan dan proses penyelesaiannya masih menjadi tenggang waktu.
3. Pelaporan belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.
4. Substansi yang dilaporkan dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
5. Substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Berkaitan atas pengaduan masyarakat oleh Ombudsman sesuai Pasal 11 sampai dengan Pasal 25 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dilakukan pemeriksaan laporan Maladministrasi, pemeriksaan dokumen, klarifikasi dan pemanggilan, pemeriksaan

ke lapangan, dan terakhir Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan. (LAHP). Laporan telah dinyatakan selesai sesuai Pasal 28 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Ombudsman Republik Indonesia , sebagai berikut:

1. Telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor.
2. Tidak ditemukan Maladministrasi.
3. Laporan dalam proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut
4. Ombudsman tidak berwenang melakukan pemeriksaan.
5. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Obudsman.
6. Substansi atau telah atau sedang menjadi objek pemeriksaan di Pengadilan.
7. Telah mencapai kesepakatan dalam konsiliasi dan/atau mediasi;atau
8. Telah diterbitkan Rekomendasi

Manusia sebagai makhluk social atau “Zoon politicon” bahwa kehidupan sebagai manusia sudah tentu melakukan interaksi dalam kehidupan di masyarakar. Interaksi yang dilakukan oleh manusia dalam lingkungannya akan terjadi gejolak sosial. Terlebih hubungan manusia sebagai pengguna layanan pemerintah, dan pemerintah sebagai pemberi layanan. Manakala terjadi konflik kepentingan, maka saat ini terjadi sengketa kepentingan. Sengketa memerlukan penyelesaian sebagai jalan keluarnya. memaparkan sengketa merupakn gejala global yang tidak mungkin dihindariyang menuntut penyelesaian yang cepat. Era globalisasi ditandai dengan

penggunaan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan hidup manusia disebut jaman modern.⁸⁵

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 10, menyebutkan bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsolidasi, atau penilaian ahli. Melalui Undang-Undang ini terdapat berbagai jenis penyelesaian sengketa permasalahan baik secara perdata, pidana (perkara ringan) maupun dapat diterapkan dalam lapangan maladministrasi. Proses Maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan peran dari Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Penyelesaian sengketa administrasi dapat dilakukan baik secara negosiasi, maupun melalui dengan mediasi.⁸⁶

Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.⁸⁷ Mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral, dan

⁸⁵ Asyhadie, Z. 2006. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. halaman 60.

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ Emirzon, J. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi, dan Arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, halaman 8.

tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran, dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang dipersengketakan⁸⁸. Mediasi dapat dikatakan adalah suatu proses penyelesaian suatu permasalahan atau sengketa melalui pihak ketiga atau orang lain yang tidak memihak atau netral sehingga mendapatkan keputusan bersifat final serta menguntungkan bagi semua pihak yang bersengketa atau “*win win solution*”. Melalui penyelesaian sengketa dengan mediasi akan banyak mendapatkan kebaikan diantaranya:

1. Biaya yang dibutuh sangat ringan;
2. Proses cepat, waktu sangat efisien;
3. Pembelajaran peneraparan musyawarah mufakat secara kekeluargaan;
4. Proses keadilan terjaga bagi para pihak;
5. Tidak terjadi saling permusuhan diantara para pihak; dan
6. Para pihak merasa puas terhadap penyelesaian sengketa.

Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Ombudsman, Disisi ini Ombudsman memiliki bereperan sebagai hakim dan juga sebagai. penyelesaiannya akan mengeluarkan putusan yang dianggap sebagai putusan hakim yang berlaku

⁸⁸ Salam, M. F. 2009. *Penyelesaian Perselisihan Perburuhan Industrial di Indonesia*. Bandung: Mandar Maju. halaman 45

bagi kedua belah pihak. Dalam ketentuan Pasal 7 huruf h Undang-Undang Ombudsman merupakan ketentuan dari Undang-Undang Pelayanan Publik untuk memberikan wewenang kepada Ombudsman untuk menjadi tempat bagi penyelesaian sengketa pelayanan publik. Hal ini kemudian diatur lebih lanjut dalam PO Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Ombudsman mengatur bahwa hasil investigasi ombudsman adalah berupa rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa produk ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan tidaklah berbentuk putusan melainkan berbentuk rekomendasi.⁸⁹

Rekomendasi Ombudsman memang bersifat wajib seperti terdapat pada ketentuan Pasal 38 ayat (1). Adanya ketentuan penjatuhan sanksi administrasi bagi pihak yang mengabaikan rekomendasi Ombudsman. hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman bukan merupakan suatu Keputusan Tata Usaha Negara. Karena Ombudsman bukan merupakan bagian dan lembaga eksekutif sebagaimana terdapat dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Ombudsman. Tetapi dalam pelaksanaannya hasil dari rekomendasi Ombudsman bergantung pada kehendak dan kemauan dari Tata Usaha Negara yang menerima rekomendasi tersebut. Maka ditarik disimpulkan rekomendasi Ombudsman bersifat wajib tetapi belum tentu bersifat final dan mengikat seperti halnya putusan dari proses adjudikasi baik di pengadilan maupun di arbitrase. Itu artinya dalam rekomendasi Ombudsman dapat dilakukan upaya lebih lanjut.⁹⁰

⁸⁹ Khoirul Huda, S.. *Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintahan*. dalam Jurnal heritage, 2015, halaman, 13.

⁹⁰ *Ibid*, halaman 14

Upaya yang dapat dilakukan jika putusan ajudikasi Ombudsman diabaikan oleh terlapor, maka terlapor bisa dilaporkan kepada instansi atasannya terhadap yang bersangkutan dapat dikenai sanksi administrasi berupa teguran, penurunan jabatan, dengan tujuan agar pihak terlapor mau melaksanakan putusan ajudikasi Ombudsman. Proses ajudikasi ini akan menghasilkan sebuah putusan, tetapi putusan ajudikasi ini, menjadi bertentangan dikarena Ombudsman bukan lembaga peradilan ataupun proses peradilan semu administrasi. karena hasil dari pemeriksaan Ombudsman berbentuk rekomendasi, dan rekomendasi tersebut bukan merupakan putusan hakim.⁹¹

Sehingga putusan ajudikasi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik memiliki kekuatan hukum hanya sebagai rekomendasi. Hal ini tentu berdampak pada putusan ajudikasi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan dalam undang-undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Ombudsman serta peraturan pelaksanaannya, tentang putusan ajudikasi yang dilakukan oleh Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik, kekuatan mengikat dari putusan tersebut belum final dan mengikat. Putusan tersebut dinilai sebagai rekomendasi. Hal ini sejalan dengan undang-undang ombudsman, yang mengatur bahwa hasil pemeriksaan Ombudsman terhadap laporan dan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik adalah rekomendasi. Terhadap putusan ajudikasi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik, karena bentuknya adalah rekomendasi, maka sesuai ketentuan yang berlaku dapat dilakukan upaya lebih lanjut. Upaya lebih lanjut ini

⁹¹ *Ibid*, halaman 15

memiliki mekanisme serupa dengan upaya administrasi (*administratief beroep*) yang berakhir pada penjatuhan sanksi administrasi dan publikasi media. Apabila ditemukan perbuatan melawan hukum dan unsur tindak pidana maka, dapat dilakukan proses pemeriksaan sampai dengan putusan di Pengadilan Tata Usaha Negara dan/ atau Pengadilan Umum.⁹²

Pengaruh Ombudsman masuk melalui rekomendasi yang diberikan kepada Organisasi Negara dan pemerintah. Walaupun rekomendasi ombudsman tidak mengikat secara hukum, bukan berarti rekomendasi tersebut dapat dabaikan. Dalam hal ini Ombudsman memiliki mekanisme pelaporan kepada DPR untuk kasus-kasus tertentu yang signifikan dan krusial. Dalam hal itu DPR dapat juga memanggil pejabat publik karena mereka dianggap mengabaikan keberadaan dan rekomendasi dari Ombudsman.⁹³

Penyelenggara pemerintah yang melakukan tindakan maladministrasi dan direkomendasikan oleh Ombudsman maka wajib untuk melaksanakan rekomendasi tersebut. Tidak seperti pengadilan, rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman tidak mengikat secara hukum, melainkan mengikat secara moral. Ombudsman juga memiliki mekanisme laporan tahunan kepada parlemen untuk memberikan tekanan politik kepada eksekutif meskipun bukan merupakan putusan pengadilan yang sifatnya *legally binding*, bukan berarti rekomendasi Ombudsman dapat dibiarkan begitu saja.⁹⁴

⁹² *Ibid*, halaman 17.

⁹³ *Ibid*, halaman, 18.

⁹⁴ Ariyanto, A., Karjoko, L., & Isharyanto. “politik hukum azas non legally binding rekomendasi ombudsman republik indonesia sebagai instrumen pencegahan dan penanganan laporan maladmisterasi”. Dalam Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi. Vol.4. No.1, 2019, halaman 62.

Proses penyusunan rekomendasi, Ombudsman juga mempertimbangkan manfaat dari rekomendasi, apakah dapat memenuhi kebutuhan subjektif pelapor bagi penyelesaian permasalahan yang dilaporkan, atau akan bermanfaat dalam rangka memberikan efek jera bagi pejabat publik sehingga tidak mengulangi perbuatan maladministrasi. Alurasi pilihan jenis rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman akan sangat menentukan bagaimana tindak lanjut pejabat publik dalam merespons rekomendasi tersebut. Rekomendasi Ombudsman dapat juga diberikan kepada pimpinan instansi publik tertentu sebagai upaya untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi. Sebelum mengeluarkan rekomendasi Ombudsman sudah harus dapat memperkirakan berbagai kemungkinan dan peluang terjadinya maladministrasi dalam kasus yang dilaporkan. Rekomendasi Ombudsman yang bersifat preventif ditujukan antara lain agar pejabat publik terkait lebih berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya karena permasalahan yang ditangani sedand dalam pengawasan Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman yang berisi sarana perbaikan sistem pelayanan umum ditujukan untuk meminimalisir pengulangan masalah yang sama di masa depan.⁹⁵

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus, menjelaskan bahwa ajudifikasi khusus dilakukan dalam beberapa tahapan antara lain:

1. Panggilan kepada para pihak yakni Pelapor, Terlapor, saksi, dan ahli selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum sidang dimulai. Yang dipanggil berdasarkan alamat tempat tinggal, kantor atau domisili

⁹⁵ *Ibid*, halaman 22-23.

terakhir yang mana Panggilan tersebut harus diterima oleh pihak yang bersangkutan untuk hadir pada tenggang waktu yang ditentukan.

2. Persidangan dapat dilaksanakan di Kantor Ombudsman, ataupun di Kantor Perwakilan atau diperkenankan di tempat lain dengan syarat netral dan memadai, persidangan dapat dilaksanakan melalui *teleconference* karena sebab tertentu.
3. Pemeriksaan dalam Ajudikasi Khusus dilaksanakan dengan beberapa agenda seperti mendengarkan dan/atau mengkonfirmasi keterangan pelapor dan terlapor, selanjutnya mendengarkan keterangan saksi, dan apabila diperlukan maka akan dilanjutkan dengan mendengarkan keterangan ahli, jika diperlukan. Apabila terdapat alat bukti berupa surat dokumen atau bentuk lain maka akan dilanjutkan dengan memeriksa alat bukti tersebut, untuk menghasilkan putusan yang berkualitas maka dapat juga dilakukan pemeriksaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terkait dugaan pelanggaran apabila secara langsung.
4. Penentuan bentuk dan/atau besaran ganti rugi Ajudikasi merupakan kewenangan penuh Ajudikator yang didasarkan atas bukti yang sah dan meyakinkan.
5. Untuk pengambilan putusan Ajudikasi Khusus maka ajudikator akan mengadakan rapat ajudikator, apabila terdapat perbedaan pendapat diantara para ajudikator (*dissenting opinion*) mengenai hasil dari ajudikasi khusus tersebut, maka pendapat tersebut dan beserta

alasannya harus ditulis di dalam putusan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari putusan Ajudikasi Khusus, bentuk dari hasil musyawarah tersebut merupakan suatu putusan ajudikasi khusus.

6. Ada beberapa bentuk putusan Ajudikasi Khusus antara lain berupa menolak, mengabulkan atau mengabulkan sebagian.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Laporan masyarakat atas maladministrasi telah dijamin oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 40 ayat 1 menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, serta menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, menyebutkan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik di pusat maupun di daerah.
2. Ombudsman merupakan Lembaga yang berwenang untuk menangani maraknya peristiwa maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik sekaligus untuk membantu aparat negara dalam melaksanakan administrasi negara dengan adil dan efisien, Adapun Bentuk maladministrasi Yang Dapat dilaporkan oleh masyarakat diantaranya adalah Penundaan berlarut.

Tidak memberikan pelayanan, Tidak kompeten, Penyalahgunaan wewenang, Permintaan imbalan, Penyimpangan prosedur, Bertindak tidak patut, berpihak, Konflik kepentingan, Diskriminasi

3. Penyelesaian Terhadap Laporan Masyarakat Atas Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Ombudsman, Berkaitan atas pengaduan masyarakat oleh Ombudsman sesuai Pasal 11 sampai dengan Pasal 25 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dilakukan pemeriksaan laporan Maladministrasi, pemeriksaan dokumen, klarifikasi dan pemanggilan, pemeriksaan ke lapangan, dan terakhir Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan

B. Saran

1. Seharusnya pemerintah mengeluarkan regulasi perihal maraknya maladministrasi dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik hal tersebut dilakukan semata-mata demi kepentingan masyarakat dalam mendapatkan haknya dan tidak terhalang oleh kepentingan dan keinginan penyelenggara pelayanan publik.
2. Seharusnya Pemerintah mengeluarkan regulasi yang memberikan kewenangan lebih luas tetapi dapat efektif berjalan dengan baik dan benar kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam memberantas terjadinya maladministrasi bagi penyelenggara pelayanan publik, dan juga Dilakukan sosialisasi secara berkala perihal keberadaan Ombudsman Republik Indonesia kepada penyelenggara pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Untuk bisa dikuatkan lagi eksistensinya

bagi keberadaan Ombudsman Republik Indonesia agar lebih dapat dikenal oleh masyarakat ketika mengalami tindakan maladministrasi dapat terus melaporkan hal tersebut.

3. Seharusnya Dalam hal Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia, Perlu adanya langkah cepat dari Ombudsman Republik Indonesia, untuk bisa melaksanakan Inisiatif Ombudsman yakni membuat suatu sistem dan dalam hal memberikan saran, Ombudsman Republik Indonesia perlu Memonitoring saran tersebut serta memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk bisa lebih meningkatkan kuaalitas pelayanannya agar lebih baik lagi kedepannya, kesemua penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan maladministrasi guna meningkatkan efektivitas Ombudsman Republik Indonesia

Aku sudah baca
buku 25-7/2022
Hms.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku/Literatur

- Asyhadie, Z. 2006. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- A'an Efendi dan Freddy Poernomo. 2022. *Hukum Administrasi*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Diani Kesuma. 2022. *Reformasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan New Public Service Dalam Kaitannya Dengan Kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta: Damera Press.
- Cekli setya pratiwi. 2018. *Asas-asas umum pemerintahan yang baik*. Jakarta: LeIP.
- Emirzon, J. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi, dan Arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Icuk, Muhammad Mu'iz Raharjo. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Ida Hanifah, Dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- I Made Pasek Dianta. 2017. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Jimli Asshidiqie. 2010. *Konstitusi & Konstitualisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Jonaedi Effendi. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- M. Idris Patarai. 2015. *Ombudsman dan akuntabilitas publik perspektif daerah istimewa Yogyakarta*. Makassar: De La Macca.
- Philipus M. Hadjon. 2015. *Pengantar hukum admisterasi indonesia*. Yogyakarta: Gadjia mada university press.
- Riawan Tjandra. 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Salam, M. F. 2009. *Penyelesaian Perselisihan Perburuhan Industrial di Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.
- Tedi Sudrajat. 2017. *Hukum Birokrasi Pemerintah: Kewenangan dan Jabatan*. Jakarta: Sinar Grafika.

Tedi Sudrajat, Endra Wijaya. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintah*. Jakarta: Sinar Grafika

Wirman Syafri, 2020, *Studi Tentang Admisterasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Zainuddin Ali. 2016. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika

Zaenal mukarom. 2016. *Membangun kinerja pelayanan publik*. Bandung; cv pustaka setia.

B. Jurnal

Alfina Rahmatun Nida. “Analisis Kredit Macet Dan Penanganannya: Prespektif Hukum Ekonomi Syariah”. Dalam jurnal Ilmu Hukum & Ekonomi Syariah. Vol. 6 No.2.

Abdul Mahsyar. “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”. Dalam jurnal otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011.

Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat .”Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional” dalam jurnal BAPPENAS Volume V No 2 Juli 2022.

Alfario Chirtofel Rumajar. “Sanksi hukum bagi kepala daerah yang tidak menjalankan pelayanan publik berdasarkan rekomendasi ombudsman”. Vol 8 no 4, 2020.

Agustina, E. *Peran Ombudsman Republik indonesia dalam penyelesaian maladmisterasi di Indonesia Rechtsregel* : Jurnal Ilmu Hukum Vol 3. No.2

Ariyanto, A., Karjoko, L., & Isharyanto. “politik hukum azas non legally binding rekomendasi ombudsman republik indonesia sebagai instrumen pencegahan dan penanganan laporan maladmisterasi”. Dalam Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi. Vol.4. No.1, 2019.

Alveyn Sulthony Ananda, Reni Putri Anggraini. “Urgensi Perluasan Kewenangan Ombudsman Dalam Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Maladministrasi Perizinan Daerah”, dalam jurnal Anti Korupsi Volume 4 Issue 1 2022.

- I Nengah Suriata. “*Pengaduan Sengketa dalam Pelayanan Publik dan Penyelesaiannya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali*”. Dala, Jurnal Administrasi Publik, Vol 3, No.5, 2020..
- Jesika Puteri, Nurmala Sari. “Analisis Kinerja Ombudsman Provinsi Riau”, dalam jurnal Administrasi Publik & Bisnis, Vol. 5, No. 1, Maret 2023.
- Kaligis, M. “*Tugas dan wewenang Ombudsman dalam memberantas dan mencegah maladmisterasi*”. Dalam Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.3, No.2. 2020.
- Khoirul Huda, S.2015. *Kewenangan Ombudman RI Dalam Menangani Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintahan*. Jurnal heritage.
- Muhamad Padol. *Pengaturan penyelesaian tindakan dalam persepektif perundang-undangan*. Volume 3 No 2. 2022.
- Muslimah Hayati. “Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah”. Dalam Jurnal Wasaka Hukum Vol. 9 No. 1, Februari 2021.
- Pratama, Z. Z. B. “*Kewenangan ajudikasi oleh ombudsman republik indonesia dalam proses penyelesaian sengketa pelayanan public*”. Dalam journal equitable, Vol.3, No 2, 2020.
- Radjab, A. M. 2015. *kekuatan mengikat putusan ajudikasi ombudsman dalam proses penyelesaian sengketa 26 pelayanan publik*. Veritas et Justitia,, Article 2.
- Septianingtyas, & Sulistyowati. “*Analisisi peran ombudsman republik indonesia priode tahun 2016-2021 sebagai pengawas pelayanan public*”. Dalam Journal of Politic and Government Studies, Vol 4. No.2, 2020.
- Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, Dalam jurnal Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 1, March 2019.
- Sutopo. “Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat”, dalam jurnal of Rural and Development-Volume V No. 1 Februari 2014.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia,
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan,
Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang
Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus