

Peran Ombudsman dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Pelayanan Publik

Indra Perwira Semar^{1*}, Ismail², Dhoni Martien³

^{1,2,3} Magister Hukum, Universitas Bungkar, Jl. Pegangsaan Timur No. 17 A 1, Rt. 10 Rw. 1 Pegangsaan Kec. Menteng Jakarta Pusat, 10310, Indonesia.

E-mail: indraperwira1982@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2529>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 31 August 2025

Revised: 06 Sept 2025

Accepted: 12 Sept 2025

Kata Kunci:

Ombudsman,
Maladministrasi, Pelayanan
Publik.

Keywords:

Ombudsman,
Maladministration, Public
Service.

ABSTRACT

Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk merubah paradigma pelayanan terhadap publik yang cenderung bertele-tele, dan lebih mengutamakan pihak tertentu menjadi pelayanan publik yang memang melayani semua kalangan masyarakat dan dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Lembaga ini diharapkan menjadi solusi dari banyaknya ketidakpuasan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik yang sering kali menimbulkan kerugian materiil dan immaterial bagi masyarakat. Masyarakat yang mengalami sengketa maladministrasi pelayanan publik dapat mengadukan hal tersebut kepada Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian terhadap peran Ombudsman dalam efektivitas penyelesaian sengketa maladministrasi pelayanan publik menjadi penting guna mengetahui apakah kesetaraan dan keadilan bagi seluruh masyarakat telah dapat dicapai. Tujuan adanya penelitian ini untuk mengetahui peran Ombudsman dalam efektivitas penyelesaian sengketa maladministrasi pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini dengan metode penelitian hukum normatif. Dalam penelitian ini ditemukan bahwasanya efektivitas terhadap peran Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi sudah cukup baik dan efektif, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya lembaga ini dan juga aturan yang masih tumpang tindih sehingga hasil dari Ombudsman belum cukup kuat untuk bersifat mengikat.

The establishment of the Ombudsman Institution aims to change the paradigm of public service that tends to be long-winded and prioritizes certain parties to a public service that serves all levels of society and can satisfy the public as consumers. This institution is expected to be a solution to the many public dissatisfaction with the implementation of public services that often cause material and immaterial losses for the community. The public who experience disputes regarding public service maladministration can report these to the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Research on the role of the Ombudsman in the effectiveness of resolving public service maladministration disputes is important to determine whether equality and justice for all people have been achieved. The purpose of this study is to determine the role of the Ombudsman in effectively resolving public service maladministration disputes. The research method used in this study is normative legal research. In this study, it was found that the effectiveness of the Ombudsman's role in resolving maladministration disputes was quite good and effective, but there were still many people who were not aware of the existence of this institution and also the regulations were still overlapping so that the results of the Ombudsman were not strong enough to be binding.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Indra Perwira Semar, et al (2025). Peran Ombudsman dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Pelayanan Publik, 4(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2529>

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum, dimana instrumen hukum menjadi landasan dalam tindakan dan pembuatan penguasa serta masyarakatnya, sehingga keabsahannya berdasarkan hukum tertulis dan tidak tertulis. Negara yang berlandaskan hukum menempatkan peraturan sebagai fondasi dari kekuasaan negara dan pelaksanaan kekuasaan tersebut dalam semua aspeknya, serta memanfaatkan hukum guna menjamin keadilan bagi warganya (Kadarsih 2010).

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan keadilan, yaitu perlakuan yang baik dan setara dalam hukum dan pemerintahan. Namun, pada praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi di lapangan masih kerap ditemukannya penyimpangan, dimana masih adanya masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang memang menjadi haknya. Penyelenggaraan negara di Indonesia masih kerap diwarnai dengan praktek maladministrasi, pungutan liar, korupsi, kolusi dan nepotisme. Oleh karena itu, perubahan dalam pembentukan sistem struktur kelembagaan negara sangat penting dilakukan guna membangun sebuah pemerintahan yang baik, transparan, dan efektif. Hal ini juga didasarkan pada keinginan untuk menjaga stabilitas dan kemajuan negara, serta tercapainya kesejahteraan bagi semua rakyat sesuai dengan amanat yang terkandung dalam UUD RI tahun 1945 (Pania 2020).

Di dalam sistem kelembagaan negara, Indonesia memiliki lembaga negara bantu (*auxiliary organ*), yang memiliki kewenangan strategis dalam tata pengawasan. Salah satu auxiliary organ Indonesia ialah Ombudsman. Sebagai auxiliary organ, Ombudsman memiliki fungsi untuk memberikan bantuan dan dorongan kinerja kepada lembaga negara lainnya guna menjalankan tugas dan kewajiban mereka agar lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta meminimalisir adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga negara. (Ridha Kurniawan, dkk). Hal ini dikarenakan pelayanan publik sebagai faktor kunci yang dianggap penting oleh semua pemangku kepentingan dari perspektif *good governance* (Kurniawan and Hafidah 2024).

Kegiatan pelayanan publik telah ditetapkan dalam aturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik yang dibuat pada saat Susilo Bambang Yudhoyono menjabat sebagai Presiden RI, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dasar, sehingga dapat dicapainya kesejahteraan masyarakat Indonesia. Meskipun telah memiliki aturan sendiri, sebagian besar pelayanan publik masih saja tidak mudah dilakukan, sulit diakses, prosedur berbelit, kerap munculnya calo yang akhirnya memancing terjadinya praktik pungutan liar serta mal administrasi, sehingga sangat diperlukannya monitoring dari berbagai pihak guna memberikan keadilan kepada masyarakat (Sulistyowati and Septianingtyas 2020).

Penegakan hukum pelayanan publik yang transparan dan efisien diharapkan dapat dilaksanakan oleh Ombudsman sebagai institusi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia sendiri menurut Solechan ialah sebuah Lembaga eksternal yang diharapkan dapat mengawasi pekerjaan dari pemerintah dalam menjalankan tugas dan kekuasaan mereka tanpa adanya pengaruh dan campur tangan dari pihak lain (Panjaitan and Puryanto 2022).

Di dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia dikatakan bahwa "Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah" (Kurniawan et al. 2024).

Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk merubah paradigma pelayanan terhadap publik yang cenderung bertele-tele, dan lebih mengutamakan pihak tertentu menjadi pelayanan publik yang memang melayani semua kalangan masyarakat dan dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Lembaga ini diharapkan menjadi solusi dari banyaknya ketidakpuasan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik yang sering kali menimbulkan kerugian materiil dan immaterial bagi masyarakat. Masyarakat yang mengalami ketidakpuasan terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat mengadukan hal tersebut kepada Ombudsman Republik Indonesia (Panjaitan and Puryanto 2022).

Dari berbagai permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penting untuk menangani sengketa administrasi dengan cara yang terintegritas sebagai salah satu kewenangan Ombudsman. Penelitian ini akan membahas lebih rinci mengenai bagaimana Ombudsman berfungsi dalam menyelesaikan konflik hukum yang berkaitan dengan administrasi negara terhadap lembaga yang diawasi olehnya. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan keadilan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, serta memberikan kontribusi positif terhadap perbaikan pelayanan umum kepada Masyarakat.

Tujuan adanya penelitian ini untuk mengetahui peran Ombudsman dalam efektivitas penyelesaian sengketa maladministrasi pelayanan publik.

METODE

Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan jenis penelitian dengan metode penelitian hukum normatif, yaitu metode hukum yang penelitiannya dengan cara mengkaji asas-asas hukum, peraturan hukum, bahan pustaka, atau data sekunder lainnya dengan pendekatan Perundangan-undangan (*Statute Approach*) dalam meneliti objek penelitian. Penelitian hukum normatif merupakan suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.

Dengan sumber bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini meliputi, sumber bahan hukum primer merupakan sumber pokok dalam sebuah penulisan yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan suatu peraturan perundang-undangan, serta putusan hakim. Bahan hukum primer merupakan sumber yang digunakan untuk melengkapi dan mendukung bahan primer, meliputi pendapat-pendapat para ahli atau pendapat-pendapat akademisi dalam buku-buku ilmiah, karya ilmiah serta artikel yang diperoleh sebagai salah satu sumber, serta buku-buku kepustakaan. Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan petunjuk sebagai pelengkap maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Bahan yang dikumpulkan melalui prosedur indentifikasi peraturan perundang-undangan, serta klasifikasi dan sistematisasi bahan hukum dari berbagai sumber dan kemudian dipublikasikan secara luas lalu dikaji serta disusun sesuai permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Ombudsman dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Lembaga Pelayanan Publik yang Berada di Bawah Pengawasannya.

Perlindungan hukum yang dilakukan oleh pemerintah kepada rakyatnya tentu saja ditujukan untuk melindungi segala kepentingan dan hak masyarakatnya. Oleh karena itu, pemerintah dapat melakukan upaya *preventif* dan *represif* dalam perlindungan hukum terhadap kepentingan rakyat. Upaya perlindungan hukum *preventif* ini memberikan kesempatan kepada individu untuk memberikan masukan atau keberatannya sebelum sebuah keputusan diambil oleh pemerintah guna mencegah timbulnya sengketa. Upaya perlindungan ini sangat dibutuhkan karena dapat mendorong pemerintah agar dapat berhati-hati dalam mengambil keputusan yang di dasarkan pada kewenangan mereka.

Sebelum terbentuknya Ombudsman, keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang terkait dan ditangani langsung oleh pejabat yang dilaporkan. Hal ini tentu saja menimbulkan rasa sangsi masyarakat terhadap hasil dari laporan yang diajukan, sehingga masyarakat merasa tidak memiliki perlindungan yang memadai. Penyelesaian permasalahan melalui pengadilan juga memakan waktu dan biaya yang besar, sehingga dirasa kurang efektif. Akibat dari adanya permasalahan tersebut, kehadiran Ombudsman Republik Indonesia sangat penting guna memberikan perlindungan yang lebih baik dan efektif bagi Masyarakat (Kurniawan et al. 2024).

Ombudsman mempunyai peranan yang cukup penting dalam perlindungan hukum administrasi, baik secara *preventif* ataupun *represif* dengan tujuan memastikan pelayanan publik yang adil dan baik. Dalam kapasitas *preventif*, Ombudsman bertindak untuk mencegah terjadinya maladministrasi melalui berbagai cara, yaitu mendorong transparansi dalam proses administrasi publik, memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan keputusan pemerintah tersedia bagi masyarakat. Hal tersebut membantu mengurangi kemungkinan terjadinya korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu,

Ombudsman mengawasi kepatuhan para aparatur negara untuk mengikuti kebijakan dan aturan yang ada, serta memberikan saran untuk perbaikan jika ditemukan masalah dalam sistem administrasi. Terakhir, Ombudsman juga aktif memberikan edukasi dan informasi kepada pegawai pemerintah dan masyarakat tentang hak dan tanggungjawab mereka dalam pelayanan publik, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan.

Secara *repressif*, Ombudsman berfungsi sebagai sistem pengaduan yang dapat digunakan Masyarakat untuk melaporkan maladministrasi yang telah terjadi. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari tujuan seharusnya kewenangan itu diberikan, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008). Tindakan maladministrasi tersebut merupakan perbuatan yang tidak seharusnya, penyalahgunaan kekuasaan, pelanggaran prosedur, perlakuan tidak adil, permintaan imbalan, kepentingan yang bertentangan, sikap bias, mengabaikan tanggungjawab hukum, dan kelalaian. Demi mengatasi permasalahan tersebut, maka Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa dan pengaduan melalui Ombudsman. Dalam kedudukannya, Ombudsman memiliki kewenangan untuk menerima, menyelidiki, dan mengambil tindakan terhadap laporan dari masyarakat tentang pelayanan publik. Ombudsman bisa melakukan pemeriksaan mendalam terhadap keputusan, dokumen, dan tindakan pegawai pemerintah, serta memanggil pihak-pihak yang terkait untuk memberikan penjelasan (Kurniawan et al. 2024).

Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia itu sendiri menjadi bagian dari adanya pembaharuan (*agent of change*). Dalam hal ini yaitu turut ambil peran dalam memperbaharui kebiasaan lama para pejabat yang cenderung bertele-tele dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman hadir menjadi alat kelengkapan negara yang bersifat independen untuk mencapai tujuan kesejahteraan dan keamanan bagi masyarakat.

Adanya perubahan pada penyelenggaraan negara tersebut memiliki tujuan untuk mengubah proses dan prosedur, aturan hukum dan budaya, tuntutan keahlian dan kemahiran serta komitmen sumber daya manusia, yang nantinya akan berdampak juga pada perubahan penganggaran (*budgeting*), penggajian, dan bahkan struktur organisasi dari sistem birokrasi itu sendiri. Oleh karena itu, sebagai suatu organisasi Ombudsman harus melakukan rancangan pengawasan terhadap pelayanan publik harus sesuai dengan aspek-aspek pelayanan publik, sehingga tercapainya asas-asas penyelenggaraan pemerintah yang baik (Hasjimzoem 2015).

Dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya Ombudsman memiliki acuan yang dilandaskan oleh asas-asas, yaitu sebagai berikut: (Putra, Ramahadi, and Fahrezy 2023)

1. Asas kepatutan, oleh karena itu, Ombudsman harus berlaku adil dan sama kepada setiap individu.
2. Asas Keadilan, yaitu asas yang pada pelaksanaannya Ombudsman sebagai penyedia pelayanan publik harus berlaku adil tanpa adanya unsur yang membedakan kepada setiap masyarakat.
3. Asas non diskriminasi, yaitu asas yang mengharuskan Ombudsman untuk berlaku adil tanpa membedakan ras, agama, suku, bangsa, jenis kelamin, status sosial, dan faktor lainnya.
4. Asas tidak memihak, yaitu asas yang mewajibkan Ombudsman bersikap netral dan tanpa ada pengaruh apapun dari pihak manapun.
5. Asas akuntabilitas, yaitu asas yang memaksa Ombudsman untuk dapat bertanggungjawab atas setiap keputusan yang diambilnya.
6. Asas keseimbangan, dimana tindakan atau keputusan yang diambil Ombudsman dalam sistem hukum harus memenuhi prinsip keseimbangan, keadilan, dan konsisten dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.
7. Asas keterbukaan, yaitu asas yang mengharuskan Ombudsman untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
8. Asas kerahasiaan, yaitu asas yang dalam pelaksanaannya mengharuskan Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dapat menjaga kerahasiaan guna melindungi privasi dan kepentingan individu yang terlibat.

Dugaan maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilaporkan kepada Ombudsman yang memang bertugas dan memiliki kewenangan dalam tata pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan aturan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana aturan tersebut menegaskan mengenai cara penyelesaian sengketa kepada Ombudsman. Dalam menyelesaikan sengketa tidak seperti lembaga penegakan hukum yang lainnya, Ombudsman melakukan pendekatan dengan cara persuasif.

Penyelesaian ganti rugi yang dilakukan oleh Ombudsman dapat dilakukan melalui 3 cara, yaitu mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus sesuai yang tertuang dalam pasal 50 ayat 5 Undang-Undang Pelayanan Publik. Berikut adalah penjelasan mengenai sistem penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan proses mediasi dan konsiliasi sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, dan adjudikasi khusus yang sesuai dengan peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018: (Panjaitan and Puryanto 2022)

1. Mediasi

Menurut Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, yang dimaksud dengan mediasi ialah proses penyelesaian keluhan Masyarakat dengan pejabat badan publik, swasta, maupun perseorangan yang dilakukan oleh mediator Ombudsman dengan tujuan untuk memperoleh penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak (*win win solution*) melalui negosiasi yang dilakukan oleh para pihak.

Pelaksanaan mediasi dilakukan oleh mediator Ombudsman yang telah memenuhi kualifikasi dan mampu bersikap netral/ tidak berpihak. Mediator yang harus menjamin bahwa mediasi berjalan kondusif, mengkondisikan data-data yang diberikan para pihak adalah data yang benar, dan memandu jalannya sesi tanya jawab antar pihak. Dapat dilakukan mediasi lanjutan apabila belum ditemukannya kesepakatan antar pihak, dan mediasi dapat berakhir dengan kesepakatan para pihak yang tertuang dalam berita acara yang dibubuhkan tanda tangan oleh para pihak serta mediator Ombudsman, seperti yang telah ditetapkan dalam pasal 58-59, dan Ombudsman akan tetap memantau pelaksanaan dari hasil kesepakatan mediasi.

2. Konsiliasi

Alternatif lain yang dapat ditempuh dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yaitu konsiliasi. Pengertian konsiliasi menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 ialah proses penyelesaian keluhan atau sengketa pelayanan publik antara masyarakat dengan pejabat publik, pejabat badan swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman dengan tujuan mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh para pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.

Berbeda dengan mediasi yang mempertemukan para pihak, pada konsiliasi ini konsiliatorlah yang berperan aktif membantu para pihak untuk mencari, menawarkan, dan mengusulkan kerangka penyelesaian atas permasalahan yang dikeluhkan oleh para pihak. Konsiliasi berakhir dengan kesepakatan para pihak untuk menerima usulan penyelesaian yang diberikan oleh konsiliator, yang kemudian dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh para pihak dan konsiliator Ombudsman.

3. Adjudikasi Khusus

Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Adjudikasi Khusus mengatur tentang Adjudikasi Khusus secara terperinci. Adjudikasi Khusus merupakan adjudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian danti rugi apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan adjudikasi khusus mirip dengan mekanisme persidangan lembaga peradilan dimana putusan merupakan hasil akhir penyelesaian sengketa. Adjudikasi Khusus merupakan penyelesaian masalah dalam sengketa pelayanan publik yang sangat mengikat karena memberikan sanksi tegas bagi para pihak yang tidak melaksanakan keputusan dari hasil persidangan adjudikasi khusus.

Pelaksanaan mediasi dan konsiliasi adalah cara penyelesaian masalah pelayanan publik yang diutamakan oleh Ombudsman atau kerap disebut *Ombudsman's Way*. Hal ini dikarenakan pendekatan mediasi dan konsiliasi yang diterapkan oleh Ombudsman dalam menangani sengketa pelayanan publik menawarkan alternatif yang lebih cepat dan efektif jika dibandingkan dengan proses pengadilan, serta memberikan rasa keadilan yang nyata bagi masyarakat.

Evektivitas berasal dari kata */efek-tif/* yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya); dapat membawa hasil. Evektivitas selalu berhubungan dengan perbandingan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya kita capai. Pada saat upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik perlu dicermati bagaimana tingkat efektivitasnya agar tujuan dari upaya pencegahan maladministrasi dapat tercapai (Putri and Adnan 2020).

Ombudsman dalam hal sebagai lembaga bantu yang bersifat independen dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi diharapkan dapat memastikan setiap keputusan atau kebijakan pemerintah tidak merugikan masyarakat. Setiap orang yang tinggal di Indonesia dapat mengadukan masalah mereka kepada Ombudsman tanpa perlu membayar atau mendapatkan imbalan apa pun. Setelah mendapatkan laporan, Ombudsman akan melakukan pemeriksaan awal dengan teliti, apabila laporan dianggap belum lengkap maka orang yang melaporkan permasalahan tersebut akan diberitahukan lewat surat untuk melengkapi berkas-berkas tersebut. Setelah laporan dianggap lengkap, Ombudsman akan segera melanjutkan dengan pemeriksaan substantif. Pada tahap ini, Ombudsman akan menilai apakah ada bukti dan alasan yang cukup untuk melanjutkan penyelidikan lebih lanjut atau menyelesaikan permasalahan tersebut (Kurniawan et al. 2024).

Ombudsman Republik Indonesia menerima sebanyak 10.846 laporan dari masyarakat pada tahun 2024, jumlah ini mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun 2023 yang hanya mencatatkan sebanyak 8.452 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, Ombudsman telah berhasil menyelesaikan dan menutup sebanyak 10.768 kasus sepanjang tahun 2024 (Anam et al. 2025). Hal ini membuktikan bahwa peran Ombudsman dalam menangani sengketa maladministrasi dinilai cukup efektif. Selain itu, menurut Alvin Lie Ling Piao anggota Ombudsman RI, mengatakan bahwa sepanjang Sejarah Ombudsman RI tidak pernah mendapatkan satupun kasus yang gagal untuk diselesaikan dan tidak ada laporan serta tindakan yang menggantung, karena proses pengecekan yang rinci dan akurat (Sulistyowati and Septianingtyas 2020).

Namun, meski dilihat cukup efektif dalam penyelesaian sengketa maladministrasi oleh Ombudsman, salah satu cara penyelesaian sengketa yaitu melalui adjudikasi khusus yang menghasilkan suatu putusan seperti lembaga peradilan dinilai kontradiktif mengingat Ombudsman bukan merupakan lembaga peradilan. Oleh karena itu, hasil dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman hanya berbentuk rekomendasi bukan berbentuk seperti putusan hakim. Hal ini menjadi perhatian untuk menguatkan kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan, karena adjudikasi khusus adalah upaya terakhir dalam penyelesaian sengketa dibidang maladministrasi (Anam et al. 2025).

Hambatan Yang Timbul Dalam Peranan Ombudsman Menjalankan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Maladministrasi

Salah satu masalah yang harus dihadapi oleh Ombudsman RI dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi yaitu tidak dapat terjangkaunya badan hukum perdata, swasta, dan/atau perorangan yang dananya tidak bersumber dari APBN atau APBD, sehingga apabila terjadi maladministrasi yang dilakukan misalnya oleh rumah sakit swasta maka masyarakat cenderung melakukan upaya hukum tuntutan ganti rugi melalui UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Hal tersebut menjadi kelemahan bagi Ombudsman RI karena keterbatasan fungsi pengawasan yang dimilikinya (Anam et al. 2025).

Kelemahan Ombudsman RI mengenai penyelesaian sengketa yang menimbulkan ganti kerugian belum diatur secara rinci dalam UU No.25 Tahun 2009, maupun dalam UU No.37 Tahun 2008, dan peraturan Ombudsman No.31 Tahun 2018, sehingga kesesuaian dengan peraturan lain mengenai pembayaran ganti kerugian dianggap penting dalam konteks perlindungan hukum kepada masyarakat dari tindakan pemerintah. Oleh karena itu, tindak lanjut mengenai hasil akhir dari rekomendasi yang dikeluarkan saat menempuh jalur adjudikasi dalam penyelesaian sengketa maladministrasi sangat bergantung kepada instansi yang dilaporkan untuk menentukan kebijakan apa yang seharusnya diambil (Anam et al. 2025).

Menghubungkan dengan konsep kekuasaan negara yang ada di Indonesia, yaitu *trias politica* tentu tidak akan ditemukannya posisi Ombudsman, karena lembaga independen ini tidak memiliki keleluasaan dan fungsional yang jelas dalam tiga cabang kekuasaan negara. Ombudsman RI dibentuk sebagai lembaga tambahan atau lembaga bantu diluar Undang-Undang Dasar yang berarti tidak termuat dalam

konstitusi, namun memiliki aturan karena dibentuk oleh undang-undang yang keberadaannya bersifat fakultatif, artinya ada atau tidaknya lembaga ini tidak memberikan pengaruh pada suatu negara dalam menjalankan fungsinya. Bahkan hadirnya peraturan Ombudsman menjadi tumpang tindih dengan peradilan, karena pada hakikatnya kewenangan Ombudsman RI dilarang untuk mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan sesuai dengan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Hal ini menimbulkan persinggungan kewenangan antara Ombudsman dan Peradilan, yang menyebabkan produk final dari Ombudsman RI hanya berupa rekomendasi yang sifatnya saran kepada instansi terkait (Sulistiyowati and Septianingtyas 2020).

Meskipun ada aturan yang menyatakan bahwasanya rekomendasi Ombudsman bersifat wajib sesuai dengan yang tercantum di dalam ketentuan Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Ombudsman yang berbunyi “Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman”.

Serta ketentuan Pasal 39 yang berbunyi “Terlapor dan atasan Terlapor yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), ayat (2), atau ayat (4) dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Namun, dalam pelaksanaan hasil rekomendasi Ombudsman tetap tergantung kepada kemauan dan niat baik dari Tata Usaha Negara yang menerima rekomendasi tersebut. Artinya, walaupun rekomendasi Ombudsman “bersifat wajib” tetapi ia belum bersifat final dan mengikat seperti halnya putusan dari proses adjudikasi di pengadilan maupun di arbitrase. Bahkan, jika kita kaitkan dengan adanya ketentuan penjatuhan sanksi administrasi bagi pihak yang mengabaikan rekomendasi Ombudsman dapat dilakukan upaya administrasi lebih lanjut terhadap rekomendasi Ombudsman tersebut (Radjab 2015).

Tantangan lain yang harus dihadapi oleh Ombudsman ini adalah sebagian masyarakat di Indonesia yang masih belum memahami sepenuhnya peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan publik yang memiliki tugas dan fungsi untuk memerangi praktik maladministrasi, bahkan masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya lembaga ini, sehingga dibutuhkan edukasi dan juga publikasi yang lebih luas mengenai adanya lembaga Ombudsman ini agar masyarakat bisa lebih peka terhadap pelayanan publik. Selain itu, dengan banyaknya masyarakat yang peka terhadap permasalahan maladministrasi ini diharapkan dapat pula mengawasi pelaksanaan pelayanan publik agar penyelenggara negara memiliki rasa tanggungjawab yang lebih dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi keadilan dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri (Putra et al. 2023).

Dilain sisi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya tentu saja ada beberapa hambatan internal yang dihadapi oleh Ombudsman, yang paling penting yaitu terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM). Kurangnya anggota ini menjadi hambatan bagi Ombudsman untuk menindaklanjuti laporan masyarakat, hal ini dimaksudkan untuk menelusuri kasus maladministrasi yang terjadi (Hal, Aprilia, and Saputra 2025). Selain itu, masalah internal yang terjadi di dalam lembaga Ombudsman antara lain: sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran yang terbatas dan resistensi dari beberapa pihak. Upaya yang dapat dilakukan oleh Ombudsman dalam mengatasi hambatan internal tersebut ialah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara efektif dan efisien, melakukan perekrutan sumber daya manusia dengan mengedepankan kualitas contohnya dengan adanya tes psikologis bagi calon anggota dan melakukan perekrutan secara terbuka untuk umum dan adil, melakukan pendekatan akuntabel ke Kementerian Keuangan dan Bappenas agar anggaran bertambah sehingga sarana dan prasarana dapat ditingkatkan (Pania 2020).

Selain itu guna mengoptimalkan peran dan fungsi Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi yang terjadi di pelayanan publik perlu adanya harmonisasi peraturan Ombudsman dengan peraturan yang lain supaya lebih efektif dan tidak tumpang tindih dan hasil dari rekomendasi Ombudsman dapat dijalankan dengan baik dan berkeadilan bagi semua pihak.

SIMPULAN

Efektivitas selalu berhubungan dengan perbandingan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya kita capai. Pada penyelenggaraan pelayanan publik kerap ditemukannya sengketa maladministrasi antara masyarakat dengan penyedia pelayanan publik, sehingga diperlukannya badan pengawas yang berfungsi untuk memonitoring kinerja para aparatur negara di bidang pelayanan publik. Ombudsman hadir sebagai lembaga independen yang bertugas mengawasi BUMN, BUMD, Badan

Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi anggaran oleh APBN/APBD, serta menyelesaikan sengketa maladministrasi yang timbul.

Ombudsman dinilai cukup efektif dalam menjalankan tugasnya menyelesaikan sengketa maladministrasi melalui 3 cara, yaitu mediasi, konsiliasi, dan juga ajudikasi khusus. Hal ini dikarenakan, penyelesaian sengketa melalui Ombudsman dinilai cukup mudah dan efisien bila dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui sistem peradilan. Namun, masih ada beberapa hambatan yang dialami oleh Ombudsman seperti kurangnya sumber daya manusia, kurangnya pengetahuan dan kepekaan masyarakat terhadap peran lembaga ini, dan juga masih tumpang tindihnya aturan Ombudsman dengan aturan kebijakan lembaga negara yang lain, sehingga perlunya pembaharuan terkait penguatan kedudukan Ombudsman dan juga harmonisasi antar peraturan yang ada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini. Khususnya kepada keluarga, ketua kelas Bang Zulkifli dan dosen pembimbing saya Bapak DR. H. Dhoni Martien dan Prof. Ismail.

REFERENSI

- Anam, Muklis Al, Program Doktor, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Dinas Tenaga, Transmigrasi Provinsi, and Jawa Tengah. 2025. "Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia : Studi Komparatif Nationale Ombudsman Dan Riksdagens Ombudsman Hendro Prabowo" 10(August 2024):94–124.
- Hal, Vol No Januari-juni, Dinda Aprilia, and Boni Saputra. 2025. "Efektivitas Ombudsman Dalam Pengawasan Maladministrasi : Analisis Peran Dan Hambatan Struktural Melalui Kajian Literatur." *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* 2(2):1272–76. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jkhkp/article/view/882/812>.
- Hasjimzoem, Yusnani. 2015. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia." *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum* 8(2):192–207. doi:10.25041/fiatjustisia.v8no2.303.
- Kadarsih, Setiadjeng. 2010. "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10(2):175–82. doi:10.20884/1.jdh.2010.10.2.150.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Kurniawan, Mohammad Sandy, and Noor Hafidah. 2024. "Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik." *Lex Positivis* 2(1):124–41.
- Kurniawan, Ridha, Agus Irawan, Alendra, Rahman, and M. .. Alfarisi. 2024. "Sengketa Administrasi Negara Menilai Kritis Peran Ombudsman Dalam Penyelesaiannya." *The Juris* 8(1):305–12. doi:10.56301/juris.v8i1.1289.
- Pania, Putri Conie. 2020. "Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum." *Sol Justicia* 3(2):144.
- Panjaitan, Debora S., and Puryanto Puryanto. 2022. "Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi* 2(1):88–96. doi:10.69989/5hj3gm70.
- Putra, Ilham Endriansyah, Muhammad Galih Ramahadi, and Rifad Fahrezy. 2023. "Eksistensi Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik Guna Menciptakan Pemerintahan Yang Bebas Maladministrasi Studi Kasus: Pembangunan Apartemen Lexington Residence." *Jurnal Ilmiah Dinamika Hukum* 24(2):170–86. doi:10.35315/dh.v24i2.9321.
- Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan. 2020. "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2(1):33–41. doi:10.24036/jmiap.v2i1.33.
- Radjab, Abi Ma'ruf. 2015. "Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Ombudsman Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik." *Veritas et Justitia* 1(2):444–72. doi:10.25123/vej.1696.
- Sulistiyowati, and Dwi Anggraeni Septianingtiyas. 2020. "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawas Pelayanan Publik." *Journal of Politic and*

Government Studies 10:25–36.

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

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.