

## Sengketa Ombudsman dan Pelayanan Publik: Perlindungan Hak-Hak Warga Negara

Sikstus Dominikus L B Jawang<sup>1\*</sup>, Dhoni Martien<sup>2</sup>, Ismail<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Hukum, Universitas Bungkarso, Jl. Pegangsaan Timur No. 17 A 1, Rt. 10 Rw. 1 Pegangsaan Kec. Menteng Jakarta Pusat

E-mail: [nagalin070833@gmail.com](mailto:nagalin070833@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2967>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 20 August 2025

Revised: 28 August 2025

Accepted: 09 September 2025

#### Kata Kunci:

Ombudsman, Pelayanan Publik, Warga Negara

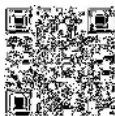
#### Keywords:

Ombudsman, Publik Service, Citizen

### ABSTRACT

Ombudsman merupakan sebuah komitmen yang nyata dari prinsip-prinsip good governance, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ombudsman menjadi penengah dan pengawas sekaligus menjadi lembaga yang independen yang dikhususkan dalam menyelesaikan sengketa dibawah kepentingan Ombudsman itu sendiri, ketika terjadinya sengketa dari pelaksanaan pelayanan publik yang dianggap merugikan dan berdampak kepada akses keadilan bagi hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang layak tanpa adanya tindakan kesewenang-wenang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pentingnya peran Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik demi menjaga hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik sebagaimana tujuan dari konsep Good Governance. Metode dari penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Ombudsman sebagai lembaga independen sebagai upaya mencapai Good Governance dalam mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme terjaganya pelayanan publik yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional tanpa adanya keberpihakan kepada instansi lainnya serta memberikan mutu pelayanan bagi warga negara sebagai bentuk dari pemeberian hak-hak yang harusnya didapat oleh warga negara dalam memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.

*The Ombudsman is a concrete commitment to the principles of good governance, increasing transparency, accountability, and building publik trust in the government. The Ombudsman acts as a mediator and supervisor, as well as being an independent institution dedicated to resolving disputes under the Ombudsman's own interests, when disputes arise from the implementation of publik services that are deemed detrimental and impact access to justice for citizens' rights to obtain adequate publik services without any arbitrary action. The aim of this research is to find out how important the role of the Ombudsman is in publik service disputes in order to protect the rights of citizens in obtaining publik services as is the aim of the concept. Good Governance. The method of this research uses the normative legal research method. The Ombudsman as an independent institution as an effort to achieve Good Governance encouraging effective and efficient state and government administration, honest, open, clean, and free from corruption, collusion, and nepotism, maintaining clean publik services, good publik services, efficient and professional administration of justice without any bias towards other agencies and providing quality services for citizens as a form of granting the rights that citizens should receive in obtaining justice, a sense of security, and prosperity.*



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

**How to Cite:** Sikstus Dominikus L B Jawang, et al (2025). Sengketa Ombudsman dan Pelayanan Publik: Perlindungan Hak-Hak Warga Negara, 4 (1) 5628-5636. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2967>

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah diatur dalam regulasi dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar pelayanan kencerungan tidak mudah dilakukan dan muncul kecenderungan ketidakadilan dalam dilakukannya pelayanan.

Ombudsman atau dapat dikatakan badan penanganan serupa secara global yang mencakup negara-negara dan wilayah yang telah memiliki lembaga nasional atau regional. Beberapa lembaga dari Hak Asasi Manusia Nasional (NHRI) terpilih dan badan penanganan pengaduan lainnya yang memiliki fungsi serupa dengan Ombudsman juga dicantumkan dan beberapa di antaranya kemudian bergabung dengan asosiasi ombudsman (Hasrul et al. 2025).

Remac menyatakan bahwa omnibusman pertama kali dianggap sangat berhubungan erat dengan legalitas dan menjadi semacam pengawas hukum. Ombudsman digunakan dalam mengawasi dan menilai apakah lembaga-lembaga yang berada dalam lingkup kewenangannya menjalankan fungsi mereka sesuai hukum negara. Ombudsman dianggap sebagai *rule of law model*, atau dengan kata lain Ombudsman dianggap tidak hanya memberikan sekedar saran atau rekomendasi namun diharapkan dapat memberikan kekuatan dalam melakukan penegakan hukum dan memastikan bahwa semua orang, termasuk pemerintah, tunduk pada hukum.

Ombudsman dianggap sebagai polisi yang ditugaskan untuk mengawasi pemerintah, memastikan pemerintah bekerja dengan benar dan tidak melanggar hukum.

Indonesia mengenai konsep Ombudsman sejak didirikannya Komisi Ombudsman Nasional (KON) melalui Presiden Nomor 44 Tahun 2000, kemudian dioptimalkan melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, meskipun pada saat itu fungsinya masih terbatas pada pengawasan sektor pelayanan publik. Ombudsman umumnya merupakan individu yang ditunjuk oleh pemerintah atau parlemen untuk mewakili kepentingan publik, melaksanakan dan/atau menginvestigasi laporan masyarakat (Widijantoro 2025).

Pentingnya Ombudsman dalam mendorong dan mengembangkan akses keadilan bagi hak-hak warga negara. Hadirnya Ombudsman di Indonesia sebagai lembaga negara yang melaksanakan Pengawasan terhadap Pelayanan Publik. Ombudsman juga bertugas mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berada dalam lingkup kewenangannya, melakukan investigasi secara mandiri terkait dugaan maladministrasi (Amalia, Muhammad, and Anwar 2025).

Ombudsman merupakan sebuah komitmen yang nyata dari prinsip-prinsip good governance, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena pada masa sebelumnya masyarakat memiliki ketidakpercayaan dan berujung terjadinya gerakan reformasi yang dianggap sebagai pemerintahan yang penuh dengan Korupsi, Kolusi, Nepotisme menimbulkan kesewenang-wenangan dan ketidakadilan termasuk dalam bidang penyelenggara pemerintahan atau birokrasi. Dengan hal ini warga negara mulai merasa pentingnya Ombudsman dalam melindungi hak-hak mereka sebagai warga negara dalam membantu melakukan pengawasan dan mewakili mereka dalam kepentingan publik (Yuswarni et al. 2024).

Ombudsman memiliki pengaruh dari masuknya rekomendasi yang diberikan kepada Organisasi Negara dan Pemerintah, namun tidak mengikat secara hukum, itu tidak berate bahwa mereka dapat diabaikan (Hastuty Christin Nalle, Yohanes, and Ratu Udju 2023).

Setiap warga negara berhak mendapatkan hak atas pelayanan publik yang baik dan efektif demi terhindarkan dari permasalahan pelayanan publik yang buruk dan nepotisme, serta menghindarkan adanya penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat negara yang dapat merugikan warga negara. Banyaknya ketidakadilan yang telah dilakukan oleh lembaga pemerintah melalui layanan publik yang pada akhirnya membuat warga negara dan/atau masyarakat sudah tidak lagi merasakan bahwa hak-hak mereka telah dihormati dan dihargai oleh negara (Hasjimzoem 2015).

Karena jika hal tersebut terjadi, maka akan menimbulkan sengketa Ombudsman, dengan kata lain suatu konflik atau perselisihan di antara masyarakat dan lembaga pemerintah atau swasta yang terkait dengan pelayanan publik. Ombudsman menjadi penengah dan pengawas sekaligus menjadi lembaga yang independen yang dikhususkan dalam menyelesaikan sengketa dibawah kepentingan Ombudsman itu sendiri. Ombudsman tidak diatur oleh konstitusi, namun kedudukan Ombudsman sama halnya dengan lembaga negara lainnya seperti DPR, Kekuasaan Kehakiman, MK, dan lainnya (Hakim 2015).

Maka dari itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pentingnya peran Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik demi menjaga hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik sebagaimana tujuan dari konsep *Good Governance*.

## **METODE**

Metode penelitian merupakan sarana yang digunakan dalam memperkuat, membina serta mengembangkan ilmu pengetahuan. Salah satu keberhasilan sebuah karya ilmiah sangat dipengaruhi oleh metode penelitian yang dipakai dalam memperoleh data demi mendapatkan hasil yang optimal.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji mengenai asas-asas dalam ilmu hukum, peraturan hukum, bahan pustaka dan data sekunder lainnya. 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**

### ***Pelayanan Publik dan Hak-Hak Warga Negara Dalam Mendapatkan Pelayanan Publik***

*Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) merupakan sebuah consensus yang dicapai dari pencapaian keputusan dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan oleh pemerintah. Pemahaman dari prinsip-prinsip yang ada di dalam *Good Governance* dapat menilai baik dan/atau buruknya pemerintahan jika mereka saling bersinggungan. Prinsip-prinsip *Good Governance* meliputi: partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli pada dunia usaha, berorientasi pada consensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis.

*Good Governance* dianggap sebagai sebuah dorongan dari kepentingan berbagai lembaga donor dan keuangan internasional dalam memperkuat institusi yang ada di negara dan demi menjalankan berbagai kegiatan yang nantinya dibiayai oleh lembaga tersebut (Lestari and Santoso 2022).

*Good Governance* dalam prakteknya dianggap harus dapat memberikan ruang kepada lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga dapat mememberikana kemungkinan dapat adanya sinergi di antara lembaga pemerintah dengan lembaga non-pemerintah demi mencapai tujuan dalam menjamin hak warga negara. Dengan kata lain pemerintah akan lebih efektif dalam mewujudkan kesejahteraan bersama dengan adanya dorongan dari lembaga non-pemerintah dan diharapkan dalam pelaksanaannya terhindar dari adanya praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme dan serta merta dapat sepenuhnya berorientasi pada kepentingan publik (Lestari and Santoso 2022).

Namun, dalam prakteknya seringkali dihadapkan dengan banyaknya tantangan dalam membangun *Good Governance*. Tantangan yang berhubungan dengan peran proporsional di antara warga negara dengan pemerintah dalam membangun dan mewujudkan kesejahteraan bersama dan bagaimana pemerintah dapat menghadapi tantangan jika nantinya ditemukan praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme dalam membangun *Good Governance*.

Pelayanan publik dalam hal ini sebagai bentuk dari negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk dari upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara baik berupa

barang, jasa dan pelayanan administrasi (Engkus and , Alliadzar Hanif 2021). Memberikan pelayanan publik juga merupakan wujud dari pemerintah memberikan dan melindungi hak warga negara sebagaimana mestinya.

Pemerintah sebagaimana seharusnya bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan memberikan pelayanan dan menjamin atas hak warga negara seperti yang tercantum di dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke IV "...negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial..." . Dengan kata lain, pemerintah diwajibkan untuk menjamin segala hal yang berhubungan dengan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut melaksanakan ketertiban dunia, dengan salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut melalui penyelenggaraan pelayanan publik (Kadek Cahya Susila Wibawa 2019).

Pelayanan publik merupakan sarana bagi negara yang diwakili oleh pemerintah dalam melakukan interaksi dengan lembaga-lembaga atau istitusi non-pemerintah. Pelayanan publik sebagai sarana dimana *Good Governance* dapat dilaksanakan dengan baik dan penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik dan/atau tidak baik sebagai indikator yang mudah dalam melihat praktek secara langsung. Pelayanan publik memiliki berbagai kepentingan dari *Good Governance* dimana pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar yang saling memiliki kepentingan dan memiliki keterlibatan yang tinggi di dalamnya (Kadek Cahya Susila Wibawa 2019).

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa "Undang-Undang tentang Pelayann Publik dimaksudkan untuk memebrikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 5 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrative 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, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Kemudian pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan "Tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah;

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik,
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik."

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, atau badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Widanti 2022).

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat pada saat ini yang semakin pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak dapat melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan serta kehancuran bangsa dan negara (Widanti 2022).

Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara saat ini masih dinilai kurang cukup, karena banyaknya keadaan yang menunjukkan bahwa dibeberapa daerah masih belum terpenuhi dan mengakibatkan buruknya pelayanan publik yang ada di daerah tersebut (Fadhilah 2001).

### ***Sengketa Ombudsman Dalam Pelayanan Publik***

Badan penanganan pengaduan atau dikenal sebagai lembaga Ombudsman dapat dikatakan sebagai polisi yang mengawasi pemerintah, memastikan pemerintah bekerja dengan benar dan tidak melakukan pelanggaran terhadap hukum (Hasrul et al. 2025).

Generasi kedua Ombudsman secara *de facto* muncul pada tahun 1954 di Denmark, ditandai dengan pemebentukan Ombudsman Parlemen Denmark setelah Perang Dunia II. Ombudsman Denmark

pada saat itu dianggap lebih fleksibel dibandingkan dengan Ombudsman Swedia karena dianggap cenderung tidak terikat pada norma-norma hukum atau perundangan yang kaku. Ombudsman generasi ini memiliki peran utama dalam menilai kepatuhan perilaku administrative terhadap konsep normatif umum. Konsep normatif umum (*general normative concept*) merujuk kepada standar yang digunakan untuk menilai apakah tindakan yang dilakukan oleh administrasi pemerintah sudah baik ataukah belum dan tidak hanya terbatas pada hukum tertulis saja, namun mencakup nilai keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Pada generasi ketiga bermula pada tahun 1970, Ombudsman memiliki kaitan erat dengan perubahan rezim dan transisi menuju demokrasi di beberapa negara seperti Eropa Selatan, Eropa Timur, dan negara-negara non-demokratis. Intuisi pada generasi ketiga dikenal dengan *human rights Ombudsmen*. Fokus utama dari Ombudsman generasi ketiga ini adalah untuk mengawasi apakah negara atau administrasi pemerintahan bertindak sesuai dengan hak-hak dasar sebagaimana diatur dalam HAM.

Pada generasi keempat, Ombudsman tidak lagi berada dalam lingkup yang terbatas, yang awalnya hanya focus pada satu aspek saja, perkembangannya kemudian menggabung berbagai aspek dalam tugas dan kewenangan mereka. Hal ini dianggap sebagai generasi hibrida yang lebih dinamis dan responsif terhadap tantangan terkini dari negara yang mengadopsi konsep Ombudsman (Hasrul et al. 2025).

Untuk mencapai *Good Governance*, Ombudsman bertugas dalam mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dapat dijamin tidak akan ada kemungkinan untuk berpihak.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawas eksternal yang keberadaannya diharapkan mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum (Solechan 2018). Ombudsman tidak diperuntukan dalam penegakan hukum yang sesungguhnya, akan tetapi melalui tindakan-tindakan pemerintahan baik tindakan hukum maupun tindakan nyata atas norma-norma kepatutan dan setiap orang memiliki hak untuk meminta Ombudsman secara tertulis untuk memeriksa cara suatu organ administrasi telah bertindak dalam suatu keadaan tertentu terhadap seseorang atau badan hukum terkait (Hariati 2023).

Dalam hal ini, warga negara memiliki hak untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pemerintah dan penyelenggara negara yang pada hakikatnya didasarkan atas mandat yang diberikan oleh rakyat melalui pemilihan umum. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman agar memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dari aparatur pemerintah (Desiana 2013). Ombudsman merupakan badan yang bertanggungjawab melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik dalam menjaga pentingnya dalam menjamin hak-hak warga negara dan/atau masyarakat agar menghindari terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak warga negara dan/atau masyarakat oleh pejabat publik atau pemerintah (Mareshky, Putri, and Rezeki 2024).

Sebelum Ombudsman hadir, pengaduan untuk pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat dalam hal ini sebenarnya belum memperoleh perlindungan yang memadai terhadap hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik. Penyelesaian pengaduan terhadap pelayanan publik juga dilakukan melalui pengadilan dan dalam hal ini memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang dikeluarkan cukup banyak. Maka dari itu Ombudsman dibentuk demi mempermudah masyarakat dalam menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan sebagai bentuk dari terhindarnya campur tangan kekuasaan lain dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam mengatasi sengketa Ombudsman (Desiana 2013).

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

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, berbunyi: “Ombudsman bertujuan:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggara 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.

Dalam pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari Ombudsman di Indonesia sebagai upaya dalam mewujudkan negara yang demokratis, adil, dan sejahtera, serta memberikan mutu pelayanan bagi warga negara sebagai bentuk dari pembeberian hak-hak yang harusnya didapat oleh warga negara dalam memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan mengenai “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.” Terjadinya maladministrasi ini lah ancaman bagi mewujudkan hak-hak warga negara dalam menyediakan layanan publik. Maladministrasi secara sederhana memiliki arti sebagai sebuah penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan *Good Governance* (Kadarsih 2010).

Banyaknya warga negara dan/atau masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia, bahwa banyaknya laporan yang diterima mencangkup buruknya pelayanan karena ketidakjelasan standar pelayanan seperti ketidakjelasan persyaratan, ketidak efektifan terkait waktu pelayanan, prosedur serta biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Ishak 2022).

Adanya keterlibatan serta kesadaran dari masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik ini menjadi sangat penting dalam membantu Ombudsman menjalankan tugasnya agar dapat menciptakan keadaan yang kondusif bagi tewujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan perofesional dan mewujudkan keadaan yang adil sehingga dapat menjamin tidak adanya keperpihakan (Dwiyanto 2021).

Pada Pasal 28I ayat (2) UUD 1945 dinyatakan bahwa “Setiap orang berhak bebas atas perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apa pun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu.” Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi sebagai dasar hukum tertinggi dalam suatu negara, sehingga harus dilindungi dan diupayakan agar tidak terjadi kesewenang-wenangan dalam penyelenggaraan pelayan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara dan terlebih lagi adanya diskriminasi dalam proses pemberian pelayanan publik tersebut (Dwiyanto 2021).

Ombudsman dalam pelaksanaannya telah melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dan penilaian kesesuaian pada Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam upaya pencegahan maladministrasi. Jika tidak cukupnya dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dapat menimbulkan pelayanan buruk dalam memberikan pelayanan publik kepada warga negara dan masyarakat, mengabaikan efektivitas dan efisiensi dalam memeberikan pelayanan publik yang nantinya dapat menimbulkan paraktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, karena masih kurangnya pengawasan terhadap pelenggaraan pelayanan publik di beberapa daerah (Afriani, Suratman, and Nursanty 2024).

Ombudsman memberikan kepercayaan terhadap warga negara dan masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan pelayanan tanpa dikenakan biaya atau imbalan sedikit pun, hal ini lah yang kemudian laporan yang diterima menjadi banyak karena kemungkinan cangkupan yang memiliki luas wilayahnya besar seperti kabupaten/kota yang kemudian hal ini lah menjadi sebuah lingkup lebih rentannya pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan publik itu terjadi.

Dalam hal ini lah kemudian Ombudsman berperan dalam menjaga hak-hak warga negara terhadap tindakan penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan bahwa 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 inestigasi 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 pelyanan publik; dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam terjadinya sengketa Ombudsman dapat melakukan pendekatan metode dalam menyelesaikan sengketa seperti mediasi, konsiliasi dan jika diperlukan melalui ajudikasi khusus. Ombudsman berwenang dalam meminta data, memeriksa dokumen, memanggil pihak-pihak terkait, serta memberikan rekomendasi penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk pembayaran ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.

Ombudsman selain itu juga memiliki hak dalam memeberikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, dan/atau Pimpinan Lembaga Negara yang bertujuan dalam meningkatkan dan menyempurnakan kinerja serta prosedur penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efisien dan responsive terhadap terpenuhinya kebutuhan warga negara dan/atau masyarakat. Selain memiliki hak untuk memberikan saran, Ombudsman juga dapat melakukan rekomendasi atas perubahan undang-undang dan peraturan kepada DPR, Presiden, DPRD, dan/atau Kepala Daerah untuk mencegah terjadinya maladministrasi di masa yang akan datang.

Jika mendapatkan laporan pengaduan, Ombudsman akan langsung melakukan peninjauan awal secara mendalam terlebih dahulu. Jika Ombudsman mendapatkan laporan yang dinilai kurang lengkap, maka pelapor akan diberitahu secara tertulis untuk melengkapi kekurangannya. Setelah laporan dianggap sudah lengkap, maka Ombudsman akan segera melanjutkan pemeriksaan substantif, mengevaluasi apakah ada cukup bukti dan alasan untuk melanjutkan penyelidikan dan menyelesaikan masalah tersebut. Ombudsman bertindak sebagai pengawas yang independen, artinya Ombudsman tidak dapat dipengaruhi oleh instansi atau oknum apa pun dari luar, dalam hal ini Ombudsman akan memastikan bahwa setiap keputusan atau tindakan pemerintah tidak akan merugikan dan mengabaikan hak-hak warga negara dan masyarakat (Kurniawan et al. 2024).

Ombudsman hadir dan dianggap sebagai tekanan dan/atau dorongan bagi pemerintah melakukan tugasnya dalam pemenuhan hak-hak warga negara dan/atau masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang jauh dari kesewenang-wenangan dan jauh dari maladministrasi demi terciptanya rasa keadilan bagi setiap orang tanpa adanya diskriminasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme di Indonesia.

## **SIMPULAN**

Pelayanan publik merupakan sarana bagi negara yang diwakili oleh pemerintah dalam melakukan interaksi dengan lembaga-lembaga atau istitusi non-pemerintah. Pelayanan publik sebagai sarana dimana Good Governance dapat dilaksanakan dengan baik dan penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik dan/atau tidak baik sebagai indikator yang mudah dalam melihat praktek secara langsung.

Namun pada prakteknya pelayanan publik seringkali menimbulkan sengketa yang merugikan warga negara dan/atau masyarakat dalam pelaksanaannya. Sengketa yang memiliki kaitan dengan ditemukannya praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme dalam membangun Good Governance.

Maka dari itu Ombudsman hadir sebagai lembaga independen dalam melakukan upaya menciptakan dan mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme terjaganya pelayanan publik yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan professional tanpa adanya keberpihakan kepada instansi lainnya serta memberikan mutu pelayanan bagi warga negara sebagai

bentuk dari pemberian hak-hak yang harusnya didapat oleh warga negara dalam memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

### REFERENSI

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Afriani, Dinda, Suratman Suratman, and Nursanty Nursanty. 2024. "Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik." *Iapa Proceedings Conference* 231. doi:10.30589/proceedings.2024.1055.  
Amalia, Nida, Hasymi Muhammad, and Muhammad Anwar. 2025. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa." *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* 6(1):15. doi:10.47134/villages.v6i1.195.  
Desiana, Ayu. 2013. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *INOVATIF Jurnal Ilmu Hukum* 6(2):176.  
Dwiyanto, Agus. 2021. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." Gadjah Mada University Press.  
Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, and Anisa Tiara Fitr, Alliadzar Hanif. 2021. "Buku Mewujudkan GG Melalui Pelayanan Publik." *Dialektika* 19(1):1–361.  
Fadhilah, Nurul Laili. 2001. "Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik." 2.  
Hakim, Adhar. 2015. "Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang- Publik Compliance Toward the Act No . 25 of 2009 Concerning." 1–18.  
Hariati, Sri. 2023. "Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman." *The Juris* 7(2):358–66. doi:10.56301/juris.v7i2.969.  
Hasjimzoem, Yusnani. 2015. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia." *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum* 8(2):192–207. doi:10.25041/fiatjustisia.v8no2.303.  
Hastuty Christin Nalle, Junan, Saryono Yohanes, and Hernimus Ratu Udju. 2023. "Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Dan Implikasi Rekomendasinya Dalam Penegakan Hukum Di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara." *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 3(1):271–79. doi:10.59141/comserva.v3i1.768.  
Ishak, Nurfaika. 2022. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review* 7(1):71–88. doi:10.30872/mulrev.v7i1.834.  
Kadarsih, Setiajeng. 2010. "Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* Vol.10 No.2.  
Kadek Cahya Susila Wibawa. 2019. "Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik." *Administrative Law and Governance Journal* 2(2):218–34.  
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.  
Lestari, Ratna Ani, and Agus Santoso. 2022. "Pelayanan Publik Dalam Good Governance." *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK* 2(1):43. doi:10.30742/juispol.v2i1.2134.  
Mareshky, Claudya, Kanaya Ayudya Putri, and Ngesti Mukti Rezeki. 2024. "Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia Untuk Akuntabilitas Dan Pengawasan Hak Warga Negara." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2(3 SE-):247–68. <https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jipm/article/view/116>.  
Putra, Hasrul Eka, Atika Puspita Narzaman, Almadhea Suba, Detak Pustaka. 2025. "Ombudsman dan Pelayanan Publik di Asia. Detak Pustaka.  
Solechan. 2018. "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan

Publik Di Indonesia.” *Administrative Law & Governance Journal* 1(1):67–89.  
Yuswarni, Yuswarni, Diemyati Soedja, Silvia Balqis, and Arizal Arizal. 2024. “Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 12(1):160–73.  
doi:10.47828/jianaasian.v12i1.227.