

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang diemban oleh penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat menjadi indikator keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah daerah diwajibkan untuk menyediakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya pembinaan dan pengawasan teknis terhadap pelayanan publik di daerah oleh kementerian dan lembaga terkait. Pemberian kewenangan dan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah harus diikuti dengan pengawasan yang kuat agar tidak terjadi penyimpangan dan penyelewengan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1) mengatur bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. Setiap individu di Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang setara tanpa diskriminasi. Prinsip ini mencakup upaya negara untuk melindungi individu dari penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak lain termasuk pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan prinsip negara hukum yang mengutamakan keadilan dan

kepastian bagi semua warga negara. Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan landasan penting bagi pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia di Indonesia. Implementasi prinsip-prinsip ini sangat krusial untuk menciptakan sistem hukum yang adil dan demokratis, serta untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi hukum dan pemerintah.

Masyarakat semakin membutuhkan layanan yang cepat, efektif, dan transparan di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini. Harapan ini mendorong pemerintah untuk mengubah sistem pelayanan publik yang memenuhi ekspektasi masyarakat. Penting bagi penyelenggara pemerintahan untuk memahami dan menerapkan standar pelayanan publik yang baik, seperti akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Banyak kebijakan dan regulasi yang mengatur pelayanan publik, tetapi masih ada banyak masalah dalam menjalankannya. Efektivitas pelayanan dapat terhambat oleh hal-hal seperti sumber daya manusia yang masih kurang, infrastruktur yang belum memadai, dan budaya birokrasi yang kaku. Hal ini memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengawasan yang efektif dari lembaga eksternal yaitu perwakilan Ombudsman menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk mencegah terjadinya maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mencakup pencegahan maladministrasi dan penyelesaian pengaduan masyarakat. Pengawasan oleh Ombudsman dilakukan melalui tiga

pendekatan: preventif, represif, dan umum. Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan, sedangkan pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan tersebut dilaksanakan. Secara umum pengawasan dilakukan dalam sebuah proses aktifitas penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang melihat dari sisi pelaksanaan dan peraturan yang berlaku.¹

Peran Ombudsman dalam pengawasan penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Hadirnya Ombudsman, masyarakat memiliki saluran untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan keadilan atas pelayanan yang tidak memuaskan. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan penyelenggaraan layanan publik secara keseluruhan. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

¹Reni Yunita Arianty “Awasi Mengawasi Dalam Pelayanan Publik” (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--awasi-mengawasi-dalam-pelayanan-publik> diakses pada 19 Oktober 2023).

Memiliki kewenangan yang luas dan fungsi yang strategis, Ombudsman Republik Indonesia berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Lembaga ini bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik tidak sepenuhnya bersih dari penyimpangan, ada saja perilaku maladministrasi dalam penyelenggaraannya. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia memiliki fungsi pengawasan atas praktik penyimpangan itu. Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia adalah menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kata “maladministrasi” itu sendiri adalah perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dan kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik.²

Provinsi Kalimantan Tengah adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yaitu jujur, bersih dan transparansi, meningkatkan kualitas pelayanan publik serta bebas dari KKN. Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia di Kalimantan Tengah diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta membantu memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat Kalimantan Tengah. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan

² Alphonsha Ani Mahari dkk, 2013, *Yang Bergiat Melawan Administrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, hlm. III.

pelayanan publik seperti penyimpangan prosedur, permintaan imbalan uang barang dan jasa, penyalahgunaan wewenang.³

Berdasarkan laporan tahun 2023 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, maladministrasi yang sering dilaporkan di provinsi ini meliputi penyalahgunaan wewenang, keterlambatan layanan, serta tidak dilaksanakannya keputusan yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap. Kasus-kasus tersebut sebagian besar berkaitan dengan pelayanan publik di sektor kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan.⁴ Kalimantan Tengah sebagai salah satu provinsi di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kasus-kasus maladministrasi sering kali terjadi akibat kurangnya transparansi dan akuntabilitas dari instansi pemerintah. Kepala Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah menjelaskan bahwa pelayanan publik di Kalimantan Tengah masih perlu peningkatan baik dari sisi tata laksana kelembagaan, sarana-prasarana maupun sumber daya manusia (SDM).⁵

Jumlah pengaduan masyarakat terhadap kinerja badan publik di Kalimantan Tengah dari tahun ke tahun dan cenderung menunjukkan peningkatan. Ombudsman Kalimantan Tengah pada 2019 menyelesaikan sebanyak 78 pengaduan, tahun 2020 sebanyak 68 pengaduan, tahun 2021 sebanyak 71 pengaduan, tahun 2022 sebanyak 105 pengaduan. Sedangkan, Januari sampai September 2023 Ombudsman Kalteng sudah menyelesaikan 132 pengaduan masyarakat. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalteng menambahkan hal yang paling sering menjadi

³ Rinaldi Purnama Rangga, 2020, "Kinerja Ombudsman Ri Perwakilan Kalteng Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kalimantan Tengah", *JISPAR Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Pemerintahan*, Vol. 9 Issue 1, hlm. 39.

⁴ Sari, D., 2020, "Peran Perwakilan Ombudsman di Tingkat Provinsi: Studi Kasus Kalimantan Tengah", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8 Nomor 3, hlm. 120.

⁵ Septina Trisnawati "Ombudsman Sebut Pelayanan Publik di Kalteng Perlu Ditingkatkan" (<https://www.rri.co.id/index.php/daerah/355663/ombudsman-sebut-pelayanan-publik-di-kalteng-perlu-ditingkatkan> diakses pada 10 Oktober 2024).

keluhan atau laporan masyarakat yakni terkait penundaan berlarut yang dilakukan badan publik.⁶ Laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dapat melalui telepon, email, datang langsung maupun melalui media. Laporan tersebut berupa penyampaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau penyedia layanan publik.

Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah telah merilis hasil Survei Pelayanan Minimal atau SPM tahun 2023. Hasilnya tak ada satupun kabupaten atau kota yang mencapai angka 90 persen. Berdasarkan survei tersebut hasil tertinggi diraih Kabupaten Kotawaringin Barat mencapai angka 85,20 persen, sementara Kabupaten Kapuas meraih hasil terendah dengan hanya 14,90 persen. Dari hasil survei tersebut menjadi sorotan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah. Pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan publik wajib patuh terhadap standar pelayanan publik minimal sesuai yang diamanatkan oleh aturan perundang-undangan. Survei Pelayanan Minimal (SPM) menggambarkan bahwa penyelenggara pelayanan abai pada kewajiban memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, mengingat bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan minimal (SPM) menjadi tolak ukur awal pemberian pelayanan publik di lapangan.⁷

Pelayanan Publik yang berkualitas sesuai amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik wajib diwujudkan dan diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keluhan belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan merupakan salah satu isu sentral terkait pemberian pelayanan oleh

⁶ *Ibid.*

⁷ Ahmad Supriandi “Maladministrasi dan Perilaku Aparatur Indikator Nilai Rendah SPM 2023 Pemda di Kalteng” (<https://kalteng.tribunnews.com/2024/05/25/maladministrasi-dan-perilaku-aparatur-indikator-nilai-rendah-spm-2023-pemda-di-kalteng> diakses pada 6 Desember 2024).

penyelenggara pelayanan publik kepada pihak yang dilayaninya, yaitu masyarakat. Fenomena kondisi umum pelayanan publik di Kalimantan Tengah secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang belum optimal;
- 2) Belum maksimalnya upaya pencegahan penyalahgunaan kewenangan;
- 3) Sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang belum jelas dan sederhana;
- 4) Belum maksimalnya pengawasan internal dan eksternal;
- 5) Belum maksimalnya keterlibatan peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;⁸

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah menjadi penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui pengawasan yang efektif dan penanganan laporan masyarakat yang baik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah diharapkan dapat berkontribusi signifikan dalam mencegah terjadinya maladministrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Tengah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi?

⁸ Laporan Kinerja Tahun 2023 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah

2. Apa Saja Kendala-Kendala Yang Dihadapi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi?
3. Bagaimana Upaya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pencegahan Terjadinya Maladministrasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.
3. Mengetahui upaya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah untuk mengatasi kendala dalam pencegahan terjadinya maladministrasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penulis mengetahui tentang kualitas dari peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dan mengembangkan ilmu yang didapat atau diteliti untuk mengaplikasikannya ke masyarakat luas serta dalam kehidupan sehari-hari. Diharapkan juga menjadi referensi atau acuan untuk bahan penelitian selanjutnya dan bahan masukan yang dapat mendukung bagi

peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan topik penelitian yang sama. Penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan hukum yang lebih dalam untuk membahas dan mengetahui mengenai hukum pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis:

- a. Pemerintah, penelitian ini diharapkan mampu memperbaiki sistem pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik. Hal ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- b. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi lembaga Ombudsman sendiri dalam melakukan pelayanan publik yang efektif. Meningkatkan fungsi dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat, sehingga tidak ada lagi para pejabat pelayanan publik yang melakukan maladministrasi.
- c. Masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang sistem penyelenggaraan pelayanan publik sehingga memahami peran Ombudsman dalam memberikan keadilan kepada masyarakat yang diperlakukan tidak baik oleh pejabat lembaga pelayanan publik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya

Maladministrasi” merupakan karya asli dan bukan plagiasi. Sebagai pembanding atas penelitian ini ada 3 (tiga) buah skripsi, yaitu:

1. Nurhayati⁹

a. Perguruan Tinggi:

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.

b. Judul:

“PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI”.

c. Rumusan Masalah:

Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dan Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.

d. Ringkasan:

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik dan memberikan pelayanan yang meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara

⁹ Nurhayati, “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi” (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015) <http://lib.unnes.ac.id/21793/1/8111411010-s.pdf>.

Republik Indonesia Tahun 1945. Bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan sosialisasi diberbagai lembaga daerah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan menerima laporan secara langsung dari masyarakat untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri.

e. Perbedaan Penelitian:

Perbedaan dengan penelitian skripsi ini adalah: pertama, skripsi oleh Nurhayati menjelaskan apa saja peran Ombudsman perwakilan Jawa Tengah guna mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik tanpa memaparkan data kasus maladministrasi yang sudah diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah sedangkan penelitian ini menjelaskan data kasus yang sudah diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah. Kedua, adanya perbedaan lokasi penelitian yakni pada skripsi Nurhayati dilakukan di Provinsi Jawa Tengah sementara penelitian skripsi ini dilakukan di Provinsi Kalimantan Tengah. Pada skripsi ini juga membahas kendala dalam pencegahan maladministrasi serta upaya dalam mengatasi kendala pencegahan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

2. Anrie Wirayawan¹⁰

a. Perguruan Tinggi:

¹⁰ Anrie Wirayawan, "Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah" (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014) [SKRIPSI PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH.](#)

Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

b. Judul:

“PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TERHADAP APARATUR
PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”.

c. Rumusan Masalah:

Bagaimanakah pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, apakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, bagaimanakah cara Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

d. Ringkasan:

Ringkasan hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka Raya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan

pengawasan yaitu dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan geografis. Dalam mengatasi hambatan dari segi geografis Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berencana membuat kantor perwakilan di daerah dan menggunakan alat komunikasi yang ada di Ombudsman Daerah, sehingga memudahkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

e. Perbedaan Penelitian:

Perbedaan dengan penelitian ini yaitu skripsi oleh Anrie Wirayawan memfokuskan permasalahan dan hambatan mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik sementara penelitian skripsi ini memfokuskan masalah tentang peran lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Pada skripsi ini juga membahas kendala dalam pencegahan maladministrasi serta upaya dalam mengatasi kendala pencegahan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

3. Rahayu Rizki Sekar Wangi¹¹

a. Perguruan Tinggi:

Fakultas Hukum, Universitas Semarang.

¹¹ Rahayu Rizki Sekar Wangi “*Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008*” (Semarang: Universitas Semarang, 2019) [A.111.15.0155-15-File-Komplit-20190227122053.pdf](https://doi.org/10.1111/15.0155-15-File-Komplit-20190227122053.pdf)

b. Judul:

“PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH UNTUK MENCEGAH MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008”.

c. Rumusan Masalah:

Rumusan masalah adalah bagaimanakah peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, kendala apa sajakah yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan bagaimana cara mengatasinya.

d. Ringkasan:

Ringkasan hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam hal pencegahan terjadinya maladministrasi sudah dilakukan dengan baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan keadilan. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki beberapa kendala antara lain: faktor sumber daya manusia,

sarana dan prasarana yang perlu mendapatkan perhatian Ombudsman RI, kurangnya wawasan bagi masyarakat yang ingin membuat laporan ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tidak sesuai dengan tata cara pelaporan, serta perilaku para penyelenggara pelayanan publik.

e. Perbedaan Penelitian:

Perbedaan penelitian ini yaitu skripsi Rahayu Rizki Sekar Wangi memfokuskan masalah terhadap tugas dan wewenang Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik dan apakah sudah dilaksanakan dengan ketentuan hukum yang berlaku, sekaligus memaparkan data kasus maladministrasi yang telah diselesaikan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Tengah. Sedangkan pada skripsi ini memfokuskan pada peran yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah dalam pencegahan terjadinya maladministrasi serta memaparkan data kasus sesuai yang telah diselesaikan oleh Ombudsman perwakilan Kalimantan Tengah. Pada skripsi ini juga membahas kendala dalam pencegahan maladministrasi serta upaya dalam mengatasi kendala pencegahan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

F. Batasan Konsep

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini, maka batasan konsep sebagai berikut:

1. Peran

Soerjono Soekanto memaparkan mengenai pengertian peran adalah tingkah laku seseorang yang mementaskan suatu kedudukan tertentu. Dalam peranan yang berkaitan dengan suatu pekerjaan, seseorang diharapkan dapat melakukan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan peranan yang dipegangnya.¹² Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

2. Lembaga

Lembaga menurut Hayami dan Kikuchi dibagi menjadi dua, di antaranya adalah:

- a. Lembaga yaitu sekumpulan aturan mengenai tata hubungan manusia dengan lingkungannya yang menyangkut hak-hak, perlindungan hak-hak, dan tanggung jawab.
- b. Lembaga merupakan suatu organisasi yang mempunyai heirarki, yaitu adanya mekanisme *administrative* dan kewenangan.¹³

3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah adalah lembaga yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah tersebut. Ombudsman RI telah mendirikan kantor perwakilan di seluruh Indonesia. Pada

¹² Dosesosiologi.com, “Pengertian Peran Menurut Para Ahli, Teori, dan Konsepnya” (<https://dosesosiologi.com/pengertian-peran/> diakses pada 7 Oktober 2024).

¹³ Rangga “Pengertian Lembaga” ([7+ Pengertian Lembaga Secara Umum & Menurut Para Ahli \(cerdika.com\)](https://cerdika.com) diakses pada 20 Oktober 2024)

tahun 2013 Ombudsman RI membuka kantor perwakilan di Kalimantan Tengah yang berkedudukan di kota Palangka Raya.¹⁴

Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

4. Upaya

Upaya menurut KBBI adalah suatu perbuatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Upaya dapat berupa tindakan, usaha, atau cara yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹⁵

5. Pencegahan

¹⁴ Hendra Kurniawan “Refleksi 20 Tahun Ombudsman RI : Perjalanan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Mengawal Pelayanan Publik” ([Refleksi 20 Tahun Ombudsman R : Perjalanan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Mengawal Pelayanan Publik - Ombudsman RI](#) diakses pada 20 Oktober 2024).

¹⁵ Ahmad Fikri “Pengertian Upaya Menurut Para Ahli: Mengupas Arti Berbagai Pendapat” ([Pengertian Upaya Menurut Para Ahli: Mengupas Arti Berbagai Pendapat - RedaSamudera.id](#) diakses pada 20 Oktober 2024).

Pencegahan menurut KBBI adalah proses, cara, perbuatan mencegah. Arti lainnya dari pencegahan adalah penegahan. Pencegahan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pencegahan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.¹⁶

6. Maladministrasi

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, 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 immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Maladministrasi sering kali menyebabkan masyarakat tidak memperoleh hak-haknya secara maksimal dalam pelayanan publik.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian hukum ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.¹⁷ Penelitian ini berupa peran

¹⁶ Lektor “3 Arti Kata Pencegahan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ([3 Arti Kata Pencegahan di Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) \(lektur.id\)](#)) diakses pada 20 Oktober 2024).

¹⁷ Hardijan Rusli, 2006, “Metode Penelitian Hukum Normatif: Bagaimana?” *Law Review, Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan*, Vol. 5 No.3, hlm .63.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.

2. Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian normatif merupakan data sekunder, data sekunder merupakan data yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan peraturan perundang-undangan yang tersusun dalam bentuk berurutan sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Bahan hukum primer dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1) yang isinya menjelaskan tentang hak asasi dari manusia, bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.
- 2.) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 angka 1 menjelaskan mengenai pengertian Ombudsman pada angka 3 menjelaskan pengertian maladministrasi, Pasal 2 menjelaskan mengenai sifat Ombudsman dan dalam Pasal 6 menjelaskan mengenai fungsi dari Ombudsman.
- 3.) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 angka 1 menjelaskan pengertian pelayanan publik dan

Pasal 4 menjelaskan terkait asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- 4.) Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Dalam Pasal 2 menjelaskan pembentukan perwakilan Ombudsman di Daerah dan dalam Pasal 6 menjelaskan terkait tugas perwakilan Ombudsman di daerah.
- 5.) Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Dalam Pasal 3 menjelaskan mengenai tujuan Ombudsman.
- 6.) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dalam Pasal 4 menjelaskan mengenai bentuk bentuk maladministrasi.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah pendapat hukum dan pendapat bukan hukum yang diperoleh dari buku, jurnal hukum maupun non hukum, hasil penelitian terkait peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, internet, serta narasumber yang berwawasan mengenai peran Ombudsman di Kalimantan Tengah yakni Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ibu Putri Viana beserta asistennya yaitu Bapak Faisal Rianto dan Ibu Fitriani. Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan Ibu Indah

Putri Purwaningrum. Asisten Bidang Pencegahan Ibu Yuliantie dan Bapak Hendra Kurniawan dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Perwakilan Kalimantan Tengah.

3. Cara Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data studi kepustakaan ini merupakan pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari bahan hukum primer yang merupakan peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yang merupakan pendapat hukum dan non hukum yang didapatkan dari buku, jurnal, disertasi, hasil penelitian, internet, pendapat hukum dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi dasar penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi secara verbal yang dilakukan langsung dengan beberapa ahli yang berkaitan dengan judul penelitian ini sebagai responden yang akan melengkapi isi dari penelitian ini. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada narasumber, adapun yang menjadi narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini ialah pejabat dari Lembaga Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah.

4. Analisis Data

Data sekunder yang terkumpul, yakni peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang ada dan berlaku, diinterpertasikan secara

berurutan. Data sekunder yang diperoleh, yakni dari penjelasan peraturan perundang-undangan dan ketentuan terkait, literatur, serta hasil wawancara dengan narasumber juga akan diinterpretasikan. Data setelah terkumpul, diolah kembali dengan cara memeriksa terhadap kelengkapan dan relevansinya pada permasalahan yang ada dalam penelitian ini kemudian diklasifikasikan secara sistematis sehingga dengan jelas dapat diketahui data mana yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

5. Proses Berpikir / Prosedur Bernalar

Prosedur penalarannya adalah deduktif yaitu bertolak dari proposisi umum yang telah diketahui kebenarannya berupa Peraturan Perundang-Undangan yang mengatur mengenai Ombudsman dan berakhir pada kesimpulan yaitu asas khusus yang berkaitan dengan Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.