

**KEWENANGAN OMBUDSMAN RI PADA ASPEK PELAYANAN
PUBLIK**

***THE AUTHORITY OF THE INDONESIAN OMBUDSMAN IN THE ASPECT
OF PUBLIC SERVICES***

Ariani Zega dan Lenny Husna

Universitas Putera Batam

Korespondensi Penulis : arianizega07@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Zega, Ariani dan Lenny Husna. *Kewenangan Ombudsman RI pada Aspek Pelayanan Publik*.

Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.8 (2025).

ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan lembaga negara independen yang berperan penting dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam menangani praktik maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan Ombudsman RI berdasarkan peraturan perundang-undangan, penyelesaian sengketa pelayanan publik, serta upaya peningkatan efektivitas kinerjanya. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman memiliki kewenangan yang luas dalam menerima laporan, melakukan pemeriksaan, serta mengeluarkan rekomendasi, efektivitasnya masih terkendala oleh tidak mengikatnya rekomendasi, keterbatasan sumber daya, dan rendahnya kepatuhan instansi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, kapasitas kelembagaan, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci: Ombudsman Republik Indonesia, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Efektivitas Hukum, Rekomendasi Ombudsman

ABSTRACT

The Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) is an independent state institution that plays a crucial role in overseeing the implementation of public services, particularly in addressing maladministration practices. This study aims to analyze the authority of the Ombudsman based on laws and regulations, the resolution of public service disputes, and efforts to improve its performance effectiveness. The method used is normative legal research with a statutory approach. The results show that although the Ombudsman has broad authority to receive reports, conduct investigations, and issue recommendations, its effectiveness is still hampered by the non-binding nature of recommendations, limited resources, and low agency compliance. Therefore, strengthening regulations, institutional capacity, utilization of technology, and increased public participation are needed.

Keywords: Ombudsman of the Republic of Indonesia, Maladministration, Public Services, Legal Effectiveness, Ombudsman Recommendations

A. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum, berkomitmen untuk membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan produktif. Untuk mewujudkannya, penting untuk memiliki pengawasan penuh terhadap bagaimana pemerintah dan negara dijalankan, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Masalah besarnya adalah maladministrasi, yang melibatkan penyimpangan dalam penyediaan layanan publik. Maladministrasi mencakup berbagai jenis tindakan yang berdampak negatif terhadap masyarakat, seperti penyalahgunaan kekuasaan, kecerobohan, memperlakukan orang secara tidak adil, dan memiliki proses yang terlalu rumit.¹

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berfungsi sebagai lembaga negara yang mandiri dan bertanggung jawab untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukan Ombudsman didasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang mengatur Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang tersebut memberikan kewenangan substansial kepada Ombudsman untuk menerima pengaduan, melakukan investigasi, memberikan nasihat, dan bertindak sebagai perantara dalam menyelesaikan sengketa terkait pelayanan publik.² Fungsi Ombudsman penting untuk mengidentifikasi administrasi yang buruk dan mendorong peningkatan layanan publik. Ombudsman berupaya memastikan bahwa individu dalam peran negara dan pemerintahan menjalankan tugasnya dengan mengikuti pedoman tata kelola yang tepat dalam lingkup kewenangannya. Hal ini sejalan dengan tujuan reformasi yang menuntut pemerintahan yang beroperasi terbuka, bertanggung jawab, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun, kemampuan Ombudsman untuk menggunakan wewenangnya sering diragukan. Pengaduan praktik maladministrasi cenderung tidak dipahami masyarakat. Hal ini menimbulkan hambatan dalam upaya penegakan hukum dan penerapan langkah yang disarankan untuk layanan pemerintah yang lebih baik.³

¹ Muslimah Hayati, *Maladministrasi dalam Tindakan Pemerintah*, Jurnal WASAKA HUKUM, Vol.9, No.1 (Februari 2021).

² Cucuk Endratno dan Adi Purnomo Santoso, *Tinjauan Hukum Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ombudsman RI)*, National Journal of Law, Vol.2, No.1 (Maret 2020).

³ Abdul Madjid Podungge, *Pelaksanaan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*, Gorontalo Journal of Public Administration Studies (GJPADS), Vol.3, No.1 (2020).

Efektivitas Ombudsman semakin berkurang karena masalah seperti sumber daya yang tidak memadai, kurangnya dukungan dari politk, dan sifat kompleks yang melekat pada kasus-kasus yang menyangkut kesalahan yang dibuat oleh badan administratif⁴.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat topik “Kewenangan Ombudsman RI pada aspek pelayanan publik”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki secara mendalam kewenangan Ombudsman Indonesia dalam menangani administrasi yang buruk. Penelitian ini akan berlandaskan pada penelitian normatif untuk menganalisis rumusan masalah yang diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana kewenangan Ombudsman RI dalam menangani maladministrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI?
3. Bagaimana upaya meningkatkan efektivitas kinerja Ombudsman dalam penanganan maladministrasi?

Penelitian ini penting karena maladministrasi berdampak langsung pada hak-hak masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan memahami secara komprehensif kewenangan Ombudsman dan tantangan yang dihadapinya, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang lebih efektif untuk mencegah dan mengatasi maladministrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. PEMBAHASAN

1. Kewenangan Ombudsman RI dalam Menangani Maladministrasi Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam menangani maladministrasi secara normatif berakar pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini menetapkan

⁴ Teuku Muhammad Maulana Akbar dan Khalsini, *Optimalisasi Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi*, Journal of Political Sphere (JPS), Vol.5, No.1 (2024).

bahwa Ombudsman adalah lembaga negara independen yang memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kewenangan yang diberikan mencakup hak untuk menerima laporan dari masyarakat, melakukan pemeriksaan terhadap instansi terlapor, meminta keterangan dari pihak terkait, memberikan rekomendasi perbaikan, serta memfasilitasi mediasi antara pelapor dan terlapor⁵.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat posisi Ombudsman sebagai pengawas eksternal terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam regulasi ini, ditegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu yang dapat diukur dan diawasi. Ombudsman berwenang untuk melakukan investigasi terhadap laporan maladministrasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi kepada instansi terkait untuk melakukan perbaikan sistemik⁶. Hal ini menunjukkan bahwa kewenangan Ombudsman bersifat lintas sektoral dan tidak terbatas pada instansi pemerintah pusat saja.

Kewenangan tersebut juga dijabarkan lebih teknis dalam Peraturan Ombudsman RI No. 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur objek penilaian, tahapan pemeriksaan, dan mekanisme pendanaan dalam proses pengawasan. Dengan adanya peraturan ini, kewenangan Ombudsman tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga telah dioperasionalisasi secara sistematis dan terukur.

Secara karakteristik, kewenangan Ombudsman bersifat non-yudisial namun memiliki kekuatan moral yang tinggi. Rekomendasi yang dikeluarkan tidak mengikat secara hukum, tetapi dapat memberikan tekanan sosial dan politik terhadap instansi yang tidak patuh. Dalam praktiknya, rekomendasi Ombudsman sering menjadi dasar perubahan kebijakan internal di berbagai instansi, terutama ketika mendapat sorotan publik atau dukungan media.

Kewenangan Ombudsman memiliki karakter korektif terhadap penyimpangan prosedural yang tidak dapat dijangkau mekanisme peradilan formal. Dalam hal ini, Ombudsman berperan sebagai pengawas etis dan administratif yang menjembatani kepentingan masyarakat dengan birokrasi negara.

⁵ Endratno, *Ibid.*

⁶ Muhammad Maulana Akbar, *Ibid.*

Kewenangan ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan prinsip negara hukum yang menjamin hak atas pelayanan publi Ombudsman berwenang untuk bertindak sebagai perantara antara individu yang mengajukan pengaduan dan pihak yang diadukan. Tujuan mediasi adalah untuk menemukan penyelesaian yang disepakati bersama dan memuaskan semua pihak yang terlibat. Jika proses mediasi mencapai kesimpulan positif, konflik dianggap telah selesai. Jika mediasi tidak menghasilkan penyelesaian, Ombudsman dapat menyarankan perbaikan kepada organisasi terkait k yang adil dan transparan.⁷

Ombudsman memiliki wewenang untuk memberi rekomendasi kepada organisasi pemerintah tentang cara-cara untuk meningkatkan pelayanan publik. Meskipun saran Ombudsman tidak dapat ditegakkan secara hukum, saran tersebut memiliki bobot persuasif yang substansial dan dapat berkontribusi besar terhadap peningkatan pelayanan publik. Dalam kasus di mana badan pemerintah lalai menindaklanjuti saran Ombudsman, Ombudsman memiliki opsi untuk mengeskalasi masalah tersebut, termasuk menyampaikan rekomendasi kepada pejabat yang lebih tinggi di dalam lembaga tersebut atau, jika diduga terjadi tindak pidana, melaporkan kasus tersebut ke aparat penegak hukum.⁸ Namun, Kesulitan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan wewenangnya cukup rumit. Salah satu kendalanya adalah terbatasnya sumber daya, khususnya personel dan pendanaan. Jumlah personel yang terbatas dapat mempersulit Ombudsman untuk menindaklanjuti dan menangani pengaduan dari masyarakat. Keterbatasan pendanaan dapat menimbulkan masalah dalam melaksanakan rencana Ombudsman untuk memantau dan berinteraksi dengan masyarakat.⁹

Sejauh mana saran dari Ombudsman menghasilkan layanan publik yang lebih baik masih belum konsisten. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa saran dari Ombudsman memanglah membantu meningkatkan layanan publik.¹⁰

⁷ Podungge, *Ibid.*

⁸ Nurdin, *Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman sebagai Bentuk Pengawasan terhadap Pelayanan Publik*, Jatiswara, Vol.36, No.2 (2021).

⁹ Resnu Adrian Pratama dan Simon Ginting, *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi pada Pelayanan Publik*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2022.

¹⁰ Farah Fadila dan Lince Magriasti, *Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan di Kota Padang*, JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan), Vol.6, No.3 (2022).

Hal ini menyiratkan bahwa efektivitas saran Ombudsman sangat erat kaitannya dengan tanggung jawab lembaga terkait, di samping dukungan dari pemerintah dan masyarakat.

Kewenangan Ombudsman dalam menangani maladministrasi merupakan manifestasi dari prinsip checks and balances dalam sistem administrasi negara. Dengan landasan hukum yang kuat dan mekanisme operasional yang jelas, Ombudsman memiliki potensi besar untuk menjadi katalisator reformasi birokrasi di Indonesia. Penulis menegaskan bahwa penguatan kewenangan ini harus diiringi dengan dukungan politik, alokasi anggaran yang memadai, dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

2. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Landasan normatifnya dapat ditemukan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Kedua regulasi ini saling melengkapi: UU Pelayanan Publik memberikan standar pelayanan dan kanal pengaduan, sedangkan UU Ombudsman menyediakan mekanisme prosedural untuk memeriksa, memediasi, dan mengeluarkan rekomendasi.

Tahapan pertama dimulai dari pengaduan masyarakat. Pasal 40 UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa masyarakat berhak mengajukan laporan atas dugaan maladministrasi, sementara Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 memberi kewenangan Ombudsman untuk menerima laporan tersebut. Penelitian Debora S. Panjaitan menunjukkan bahwa kanal pengaduan menjadi pintu masuk utama sengketa pelayanan publik, yang kemudian ditangani melalui mediasi, konsiliasi, atau adjudikasi khusus sesuai kerangka UU Pelayanan Publik.¹¹

Setelah laporan diterima, Ombudsman melakukan verifikasi awal untuk memastikan laporan memenuhi syarat formil dan substansial serta berada dalam kewenangannya sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008.

¹¹ Debora S. Panjaitan dan Puryanto, *Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia*, JIEE, Vol.2, No.1 (2022).

Jawang, Ismail, dan Dhoni Martien menekankan bahwa verifikasi ini penting agar sengketa yang ditangani benar-benar terkait pelayanan publik, sehingga rekomendasi yang dikeluarkan memiliki legitimasi dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun administratif.¹²

Tahap berikutnya adalah pemeriksaan dan klarifikasi. Ombudsman berwenang meminta dokumen, melakukan klarifikasi kepada instansi terlapor, dan bahkan melakukan investigasi lapangan jika diperlukan (Pasal 8 UU No. 37/2008). Standar pelayanan publik yang menjadi tolok ukur pemeriksaan diatur dalam Pasal 38 UU No. 25/2009. Panjaitan menegaskan bahwa pemeriksaan berbasis standar pelayanan publik krusial untuk menilai pelanggaran layanan dan menentukan jalur penyelesaian yang tepat.¹³

Apabila ditemukan potensi penyelesaian non-litigasi, Ombudsman dapat memfasilitasi mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 50 ayat (5) dan (6) UU No. 25 Tahun 2009 dan membuka ruang bagi Ombudsman untuk melakukan adjudikasi khusus dalam tuntutan ganti kerugian pelayanan publik. Mustika Fuji Astuti dan rekan-rekan menegaskan bahwa adjudikasi khusus ini merupakan kewenangan kuasi-yudikatif Ombudsman, meski putusannya tetap berupa rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran penting dalam memberikan pemulihan bagi masyarakat, meskipun efektivitasnya bergantung pada kepatuhan instansi terhadap rekomendasi.¹⁴

Jika mediasi atau adjudikasi tidak membuahkan hasil, Ombudsman mengeluarkan rekomendasi tertulis berisi saran perbaikan atau teguran sesuai Pasal 37–38 UU No. 37 Tahun 2008. Rekomendasi tersebut wajib ditindaklanjuti instansi sebagaimana ditegaskan. Rekomendasi Ombudsman efektif bila disertai publikasi dan tekanan sosial, meski secara hukum tidak mengikat. Publikasi rekomendasi menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan instansi dan memperkuat daya paksa rekomendasi.¹⁵ Tahap terakhir adalah eskalasi.

¹² Sikstus Dominikus L. B. Jawang, Dhoni Martien, Ismail, *Sengketa Ombudsman dan Pelayanan Publik: Perlindungan Hak-Hak Warga Negara*, JERKIN: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, Vol.4, No.1 (2025).

¹³ Panjaitan, *Op.Cit.*.

¹⁴ Mustika Fuji Astuti, Johannes Johny Koynja, AD. Basniwati dan Muh. Alfian Fallahiyan, *Kewenangan Adjudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*, Jurnal Diskresi, Vol.4, No.1 (2025).

¹⁵ Jawang dan Martien, *Op.Cit.*.

Apabila Terlapor dan/atau atasan Terlapor tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman, atau melaksanakannya sebagian dengan alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan publikasi terhadap atasan Terlapor yang tidak mematuhi rekomendasi tersebut serta menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden sesuai Pasal 38 ayat (4) UU No. 37 Tahun 2008. Jalur eskalasi ini menjadi penting untuk memperkuat daya paksa rekomendasi, terutama dalam kasus maladministrasi yang berpotensi pidana.

Kerangka pasal dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan UU No. 37 Tahun 2008 sudah cukup lengkap untuk menjawab kebutuhan penyelesaian sengketa pelayanan publik. Namun, efektivitasnya masih bergantung pada kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman. Penelitian terbaru menegaskan bahwa kendala utama adalah keterbatasan bukti, dokumentasi, serta rendahnya kepatuhan instansi terhadap rekomendasi.¹⁶¹⁷ Ajudikasi khusus memberi peluang pemulihan ganti kerugian, tetapi karena putusannya tetap rekomendatif, perlu penguatan melalui publikasi hasil, penerapan prinsip ombudsprudensi, dan integrasi kepatuhan rekomendasi ke dalam evaluasi kinerja birokrasi.

3. Upaya Meningkatkan Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi

Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran strategis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani laporan maladministrasi. Namun, efektivitas kerjanya sering dipertanyakan karena keterbatasan kewenangan eksekutorial, kapasitas kelembagaan, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut, teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto digunakan sebagai kerangka analisis. efektivitas hukum adalah sejauh mana suatu aturan hukum dapat berlaku dan dipatuhi dalam masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Teori ini menegaskan bahwa efektivitas hukum ditentukan oleh faktor substansi hukum, penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat, serta kebudayaan.¹⁸

¹⁶ Panjaitan, *Op.Cit.*.

¹⁷ Jawang dan Martien, *Op.Cit.*.

¹⁸ Brigitta Maria Bereklau dan Kadek Agus Sudiarawan, *Implementasi Teori Efektivitas terhadap Pelaksanaan Fungsi Posbakum di Pengadilan Tata Usaha Negara Denpasar*, Kertha Desa, Vol.8, No.8 (2020).

Peningkatan efektivitas Ombudsman dalam menangani maladministrasi memerlukan strategi yang komprehensif dan berkesinambungan. Salah satu persoalan utama yang dihadapi adalah rekomendasi Ombudsman yang belum memiliki kekuatan mengikat, sehingga pelaksanaannya sangat bergantung pada kemauan instansi yang dilaporkan. Kondisi tersebut menunjukkan lemahnya kepastian norma hukum, yang merupakan salah satu prasyarat utama efektivitas hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan melalui revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, khususnya dengan memberikan daya paksa hukum yang jelas terhadap rekomendasi Ombudsman agar instansi pemerintah lebih responsif dan bertanggung jawab dalam menindaklanjutinya.¹⁹

Aspek struktur kelembagaan dan penegak hukum menuntut penguatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya mediator dan konsiliator, agar penyelesaian sengketa maladministrasi lebih kredibel. Hal ini sejalan dengan faktor penegak hukum menurut Soekanto, dimana mentalitas dan profesionalisme aparat menjadi kunci keberhasilan penegakan hukum. Dengan SDM yang berintegritas dan profesional, Ombudsman akan lebih dipercaya masyarakat dalam menjalankan fungsi pengawasan.²⁰

Sarana dan fasilitas menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas Ombudsman. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi diperlukan guna mempercepat proses pelaporan dan penyelesaian sengketa administratif, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Faktor masyarakat dan kebudayaan hukum menuntut adanya sosialisasi masif agar publik lebih sadar hukum dan aktif melaporkan maladministrasi. Rendahnya partisipasi masyarakat menunjukkan kesadaran hukum belum terbentuk secara optimal. Budaya birokrasi yang masih sarat dengan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme juga harus diubah menuju transparansi dan akuntabilitas. Pandangan Soekanto menegaskan bahwa budaya hukum masyarakat menjadi penentu utama efektivitas hukum.²¹

Adapun salah satu pendekatan yang perlu diperhatikan di dalam penyelesaian kasus maladministrasi adalah penerapan prinsip ombudsprudensi.

¹⁹ Indra Perwira Semar, Dhoni Martien dan Ismail, *Peran Ombudsman dalam Efektivitas Maladministrasi Pelayanan Publik Penyelesaian Sengketa*, JERKIN, Vol.4, No.1 (2025).

²⁰ Bereklau, Hukum, and Udayana, *Op.Cit.*.

²¹ Semar dan Martien, *Op.Cit.*.

Konsep ini merujuk pada nilai-nilai dan pola penyelesaian yang diambil dari rekomendasi Ombudsman sebelumnya, yang dapat dijadikan acuan dalam menangani kasus serupa di masa mendatang. Penerapan ombudsprudence diyakini mampu meningkatkan konsistensi dan kepastian hukum dalam proses penyelesaian sengketa pelayanan publik.²²

Upaya meningkatkan efektivitas kinerja Ombudsman dalam penanganan maladministrasi harus dilakukan secara menyeluruh dengan memperkuat regulasi agar rekomendasi mengikat, memperkuat kelembagaan dengan SDM dan teknologi, membangun kesadaran masyarakat melalui sosialisasi, serta mengubah budaya birokrasi menuju transparansi. Dengan kerangka teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, jelas bahwa keberhasilan Ombudsman bukan hanya soal aturan tertulis, tetapi juga soal implementasi kelembagaan dan penerimaan sosial.

C. PENUTUP

Indonesia sebagai negara hukum menempatkan pelayanan publik yang adil dan transparan sebagai bagian integral dari tata kelola pemerintahan yang baik. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki kewenangan menangani maladministrasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi penerimaan laporan, pemeriksaan, penyelesaian non-litigasi, serta pemberian rekomendasi. Namun, efektivitas kewenangan tersebut masih terbatas karena rekomendasi Ombudsman belum bersifat mengikat, keterbatasan sumber daya, dan rendahnya kepatuhan instansi terlapor.

Mekanisme penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui Ombudsman telah memiliki dasar hukum memadai, tetapi keberhasilannya bergantung pada komitmen instansi dalam menindaklanjuti rekomendasi. Dengan menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, penelitian ini menegaskan peningkatan efektivitas Ombudsman memerlukan penguatan regulasi, kapasitas kelembagaan, pemanfaatan teknologi, peningkatan partisipasi masyarakat, serta perubahan budaya birokrasi menuju transparansi dan akuntabilitas.

²² Nuryanto A. Daim dan Suwarno Abadi, *Urgensi Penerapan Ombudsprudence dalam Penyelesaian Maladministrasi pada Kasus Sejenis yang Terjadi Kemudian*, Wijaya Putra Law Review, Vol.1, No.1 (2022).

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Akbar, Muhammad Maulana dan Khalisni. *Optimalisasi Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi*. Journal of Political Sphere (JPS). Vol.5. No.1 (2024).
- Astuti, Mustika Fuji, Johannes Johny Koynja, AD. Basniwati dan Muh. Alfian Fallahiyani. *Kewenangan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. Jurnal Diskresi. Vol.4. No.1 (2025).
- Bereklau, Brigitta Maria Bereklau dan Kadek Agus Sudiarawan. *Implementasi Teori Efektivitas terhadap Pelaksanaan Fungsi Posbakum di Pengadilan Tata Usaha Negara Denpasar, Kertha Desa*. Vol.8. No.8 (2020).
- Daim, Nuryanto A. dan Suwarno Abadi, *Urgensi Penerapan Ombudsprudence dalam Penyelesaian Maladministrasi pada Kasus Sejenis yang Terjadi Kemudian*. Wijaya Putra Law Review. Vol.1. No.1 (2022).
- Endratno, Cucuk dan Adi Purnomo Santoso. *Tinjauan Hukum Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ombudsman RI)*. National Journal of Law. Vol.2. No.1 (Maret 2020).
- Fadila, Farah dan Lince Magriasti. *Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan di Kota Padang*. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan). Vol.6. No.3 (2022).
- Hayati, Muslimah. *Maladministrasi dalam Tindakan Pemerintah*. Jurnal WASAKA HUKUM. Vol.9. No.1 (Februari 2021).
- Jawang, Sikstus Dominikus L. B. dan Dhoni Martien. *Sengketa Ombudsman dan Pelayanan Publik : Perlindungan Hak-Hak Warga Negara*. JERKIN: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan. Vol.4. No.1 (2025).
- Nurdin. *Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman sebagai Bentuk Pengawasan terhadap Pelayanan Publik*. Jatiswara. Vol.36. No.2 (2021).
- Panjaitan, Debora S. dan Puryanto. *Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia*. JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans dan Erudisi. Vol.2. No.1 (2022).
- Podungge, Abdul Madjid. *Pelaksanaan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. Gorontalo Journal of Public Administration Studies (GJPADS). Vol.3. No.1 (2020).
- Semar, Indra Perwira dan Dhoni Martien. *Peran Ombudsman dalam Efektivitas Maladministrasi Pelayanan Publik Penyelesaian Sengketa*. JERKIN: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan. Vol.4. No.1 (2025).

Karya Ilmiah

- Pratama, Resnu Ardian dan Simson Ginting. 2022. *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi pada Pelayanan Publik*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 260.