

## **ABSTRAK**

### **PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh**

**Fernandus Natanael Situmeang, Upik Hamidah, Marlia Eka Putri AT**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dinilai belum memuaskan. Ini ditandai dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik berkewajiban untuk meningkatkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Permasalahan dalam penelitian adalah: (1) Bagaimanakah peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik? (2) Apakah yang menjadi faktor penghambat peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik?

Penelitian dilakukan melalui pendekatan normatif empiris dengan data primer, sekunder dan tersier, dimana masing-masing data diperoleh dari penelitian studi lapangan dan kepustakaan, analisis data dilakukan secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai Peraturan Ombudsman No. 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI. Peran tersebut dilaksanakan sebagai konsultator dan verifikator; investigator, klarifikator, penyusun konsep rekomendasi; mediator, konsiliator, adjudikator; serta pihak pelaksana monitoring dan kepatuhan. Beberapa faktor penghambat penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman yaitu kurangnya SDM, minimnya anggaran, belum teratur jadwal investigasi reguler, kurang mendapat antusiasme masyarakat, terlapor kurang mematuhi hasil rekomendasi, kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Saran dalam penelitian adalah: (1) Ombudsman berupaya untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM, (2) Penanganan laporan pelapor hendaknya Ombudsman menindaklanjuti dengan tuntas sehingga terdapat penyelesaian kedua pihak, (3) Ombudsman pusat melakukan pengawasan langsung mengenai kinerja dan minimnya anggaran, (4) Memperjelas hukum Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan.

**Kata Kunci:** Peran Ombudsman, Laporan Maladministrasi, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

### **THEROLE OF OMBUDSMAN IN LAMPUNG'S PROVINCE DELEGATIONS OF INDONESIAN REPUBLIC IN SOLVING THE REPORT OF MALADMINISTRATION IN PUBLIC SERVICE MANAGEMENT**

By

**Fernandus Natanael Situmeang, Upik Hamidah, Marlia Eka Putri AT**

The management of public service that has been done by the government can be assume not satisfying. This can be indicated by many of the report of unsatisfied people. Ombudsman as institution of public service supervisor have the authority to increase the participation and the people willingness to come along in public service supervisor. The problems within this research were: (1) How is the role of Ombudsman In Lampung's Province Delegations of IndonesianRepublic in solving the report of maladministration in public service management? (2) What factor that can be count as the obstacle for therole of Ombudsman In Lampung's Province Delegations of IndonesianRepublic in solving the report of maladministration in public service management?

This research is done by doing some normative empirical approach with primary data,secondary and tertiary, which each one of those data is obtained from the field study and literature review,the analysis of data is done on qualitative method.

Based on the result of the research, the role of Ombudsman In Lampung's Province Delegations of IndonesianRepublic in solving the report of maladministration in public service management is consistent with the Ombudsman Regulation number 30 in year 2018 concerning the Organizational Structure and Work Procedure of the Indonesian Ombudsman Assistant. This role is carried out as a consultant and verifier; investigators, clarificators, drafters of recommendation concepts; mediator, conciliator, adjudicator; as well as monitoring and compliance parties. Several factor that can be count as the obstacle in solving the report of maladministration in public service management by ombudsman is the lack of human resources, lack of budget,the schedule that is not yet well organized on the regular investigation, the lack of people enthusiasm, the reported party does not comply with the recommendation, the lack of understanding the management of public service on UU number 25 in year 2009 about public service. The suggestion on this research were: (1) Ombudsman strive in order to increase the quality and quantity of the human resources, (2) In addition on handling the report of the reporter, Ombudsman should follow up thoroughly so there is a settlement of both parties, (3) The Central of Ombudsman conducts direct supervision of performance and lack of budget, (4) Clarify the law of Ombudsman in following up on reports.

**Keywords : The Role of Ombudsman, The Report of Maladministration,  
Public Service**

## A. Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu pemerintahan diperlukan adanya suatu pengawasan dan pembinaan terhadap pelayanan publik agar dapat tercipta suatu pelayanan publik yang dapat memberi rasa puas terhadap masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>1</sup>

Dengan adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasikan isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Indonesia merupakan negara yang sedang membangun birokrasi yang baik. Hal ini dilakukan dengan melakukan reformasi birokrasi. Inti dari reformasi birokrasi adalah pelayanan publik. Untuk melaksanakan tugas pelayanan publik perlu adanya ketegasan pembagian kewenangan dalam memberikan pelayanan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemilihan kewenangan yang dilakukan berpengaruh pada penyediaan barang dan jasa yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah.<sup>2</sup>

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>3</sup>

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan

---

<sup>1</sup>Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2014, hlm 163.

<sup>2</sup>Bambang Istianto HP, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan*

---

*Publik*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011, hlm 123.

<sup>3</sup>Pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada peraturan tersebut, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa, dan administratif. Pelayanan barang dan jasa dimaknai sebagai pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran negara. Sementara pelayanan administratif dipahami sebagai pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Dokumen resmi tersebut bisa berupa dokumen perizinan maupun nonperizinan. Inilah jenis pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat pada umumnya.<sup>4</sup>

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyampaian layanan harus tetap diupayakan kemajuan dan peningkatannya agar masyarakat dapat terpenuhi aneka hak dan kebutuhan dasarnya. Oleh karenanya, diperlukan suatu ikhtiar untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu caranya adalah melalui mekanisme pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan atas pelaksana pada unit pelayanan publik yang melakukan pemantauan atas kerja-kerja pelayanannya. Sementara pengawasan

---

<sup>4</sup>Awidya Mahadewi, Asep Wijaya, M. Arief Wibowo, Chasidin, *Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai UU 25 Tahun 2009*, Ombudsman Republik Indonesia Edisi Revisi, Jakarta, 2015, hlm iv.

eksternal diampu oleh masyarakat luas, Dewan Perwakilan Rakyat dan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang dibentuk khusus mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelbagai perilaku maladministratif.<sup>5</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi mencapai kesejahteraan. Untuk memenuhi kewajiban itu, maka pemerintah harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik prima kepada rakyatnya secara adil dan tanpa diskriminasi. Dalam konteks itulah, maka wajar jika sebuah pemerintahan dinilai efektif dan efisien dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik di tengah masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah sekarang ini dinilai belum memuaskan. Ini ditandai dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Hal ini menimbulkan citra yang kurang positif terhadap kinerja pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Diperlukan pemerintahan yang

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, hlm v.

berkinerja tinggi, efektif dan efisien, serta sumber daya manusia aparatur yang kompeten, berintegritas dan melayani untuk mendukung hal tersebut. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik berkewajiban untuk meningkatkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.<sup>6</sup>

Pada tahun 2000, presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, dibentuklah UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat No. VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya

Ombudsman dengan undang-undang.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta Badan Swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan APBD. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang dilakukan oleh swasta/perorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta/perorangan berdasarkan kontrak yang dibiayai dari APBN dan APBD.<sup>7</sup>

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman mendasarkan beberapa asas yakni kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Tugas Ombudsman, antara lain memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan imateril bagi

<sup>6</sup>Winarso, Harsymi Muhammad, Andi, Asep Wijaya, Heri Mardi Purwanto, Salman Nasution, Ujang Burhan, Warijan, Oka Aditya, *Buku Saku Pengaduan Pelayanan Publik*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, 2013, hlm i.

<sup>7</sup>Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam pelaksanaan tugas pemeriksaan laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya, serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor.<sup>8</sup> Dengan demikian, Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri untuk dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi.

Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan dan dalam melakukan pemeriksaan atas laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya.<sup>9</sup> Apabila terlapor dan saksi telah dipanggil 3x berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa. Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan atau dapat menyampaikan laporan khusus kepada DPR dan Presiden yang dapat dijadikan

bahan bagi DPR atau Presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Di dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur klausul tentang maladministrasi sebagai sebuah terobosan, karena di dalam sejumlah besar peraturan perundang-undangan memang sudah tercantum berbagai bentuk maladministrasi dan sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pelakunya. Pelaku dalam hal ini adalah penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun daerah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik. Salah satu undang-undang yang khusus memberikan sanksi tegas untuk itu adalah Pasal 54 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain sanksi pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan tidak hormat, penurunan gaji, dan lain-lain.<sup>10</sup>

Salah satu kasus maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan pemerintahan di Provinsi Lampung adalah Ombudsman RI perwakilan Lampung mendapati kasus di 4 (empat) kabupaten/kota. Masing-masing yaitu Bandar Lampung, Pesawaran, Lampung Selatan, dan Pringsewu. Demikian diungkapkan oleh Kepala Ombudsman RI perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf dalam konferensi pers di kantornya. Dia memaparkan hasil investigasi tim secara garis besar menemukan 3 temuan. Yakni, penundaan yang berlarut dalam

<sup>8</sup>*Ibid.*

<sup>9</sup>*Ibid.*

<sup>10</sup>Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia Cetakan Pertama, Jakarta, 2013, hlm 1.

pendistribusian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang sudah dalam status *print ready record* (PRR), kemudian penyimpangan prosedur, dan tidak melakukan jemput bola ke masyarakat. Dalam pendistribusian, tidak ada pemetaan per wilayah. Kemudian banyak masyarakat tidak mendapatkan bukti pengurusan. Sudah begitu, Disdukcapilnya tidak *proactive* ke masyarakat. Dari hasil tersebut, masih banyak masyarakat yang sudah menunggu terlalu lama jadinya E-KTP. Walaupun sudah PRR, masih belum saja dibagikan. Padahal pertengahan april silam, Disdukcapil Lampung sudah mendistribusikan ke kabupaten/kota melalui disdukcapil, sebanyak 136 ribu keping blangko E-KTP. Seharusnya, Disdukcapil kabupaten/kota memvalidasi data setelah perekaman. Kemudian lakukan penjadwalan pencetakan dan pendistribusian E-KTP berdasarkan wilayah RT/RW agar mudah monitoringnya. Dari 4 daerah tersebut, baru Pringsewu yang melakukan pendataan berdasarkan PRR dan diinformasikan ke Kepala Pekon untuk diteruskan ke masyarakat. Tapi saat Ombudsman RI perwakilan Lampung menginvestigasi di Mei lalu, masih terjadi penumpukan antrean di Disdukcapilnya. Sementara untuk 3 daerah lainnya masih belum ada informasi database PRR yang dapat diakses masyarakat. Selain persoalan data PRR, pihaknya juga menemukan banyak petugas pelayanan yang memiliki kompetensi minim dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Namun demikian, pihaknya hanya bisa mengingatkan kepada daerah yang melakukan maladministrasi ini.<sup>11</sup>

<sup>11</sup><https://radarlampung.co.id/read/dapati-banyak-maladministrasi-ombudsman-tegur-empat-daerah/>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik ?
- 2) Apakah yang menjadi faktor penghambat peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian dalam skripsi ini, pada garis besarnya adalah untuk menjawab permasalahan, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

### **b. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Kegunaan Teoritis
- 2) Kegunaan Praktis

## **D. Pendekatan Masalah**

- 1) Pendekatan Yuridis Normatif
- 2) Pendekatan Empiris

## **E. Sumber dan Jenis Data**

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

## **F. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data**

### **a. Prosedur Pengumpulan Data**

- a. Studi Pustaka (*Library Research*)
- b. Studi Lapangan (*Field Research*).

### **b. Prosedur Pengolahan Data**

- a. Editing Data
- b. Klasifikasi Data
- c. Sistematika Data.<sup>12</sup>

## **G. Analisis Data**

Setelah diperoleh data kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis secara kualitatif yaitu setelah data didapat diuraikan secara sistematis dan disimpulkan dengan cara pikir induktif sehingga menjadi gambaran umum jawaban permasalahan berdasarkan hasil penelitian.<sup>13</sup>

## **H. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **a. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, 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. Dalam menjalankan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, ombudsman berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Timbulnya dugaan adanya tindakan menyimpang diluar peraturan yang berlaku disebut maladministrasi pelayanan publik. Maladministrasi merupakan suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 35 angka (2) b tentang Pelayanan Publik ketika terjadi adanya tindakan menyimpang diluar peraturan yang berlaku atau disebut maladministrasi pelayanan publik, salah satu yang berperan yaitu ombudsman yang kemudian memiliki

<sup>12</sup>Hardiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika

<sup>13</sup>Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 48.



kewenangan untuk mengatasi maladministrasi yang ada.

Laporan atas dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2017 menjadi sebuah substansi permasalahan yang harus diselesaikan. Salah satu pihak yang berperan untuk mampu menyelesaikan laporan atas dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2017 adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Peran penyelesaian laporan atas dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2017 tidak semata-mata asal menyelesaikan.

Dibutuhkan proses penjelasan mengenai tugas dan kewenangan ombudsman secara garis besar diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dan untuk penyelesaian laporan sendiri diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu mengetahui deskripsi dari laporan atas dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2017 dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan yang ada.

Adapun analisis dalam penelitian ini didasarkan pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman

Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia yaitu khususnya pada peran Ombudsman.

Peran Ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik dari segi pengawasan dan tindakan terkait dengan pelayanan publik tahun 2017 berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia yaitu:<sup>14</sup>

- a. Sebagai Pihak Penerima Konsultasi dan Verifikasi (Konsultator dan Verifikator), yaitu berperan menerima laporan, membuat kategorisasi laporan, meneliti kelengkapan laporan, menyusun resume, memberi konsultasi, mendokumentasikan laporan, menyusun dan menyampaikan laporan penanganan secara berkala.
- b. Sebagai Pihak Yang Melakukan Investigasi Lapangan, Klarifikasi, Menyusun Konsep Rekomendasi (Investigator, Klarifikator, dan Penyusun Rekomendasi), yaitu berperan melaksanakan klarifikasi, investigasi, pemanggilan, dan mempersiapkan konsep rekomendasi.
- c. Sebagai Pihak Yang Mempersiapkan Mediasi, Konsiliasi, Ajudikasi Khusus (Mediator, Konsiliator, dan Adjudikator) yang berperan mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus.
- d. Sebagai Pihak Yang Melakukan Proses Monitoring Dan Kepatuhan

---

<sup>14</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dodik Hermanto, S.H., M.H., CLA selaku Asisten Ombudsman, tanggal 20 April 2018.

yang berperan melaksanakan monitoring atas pelaksanaan hasil mediasi, konsiliasi, rekomendasi, dan putusan adjudikasi khusus.

**b. Faktor Penghambat Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Adapun dalam melaksanakan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

**1. Hambatan Internal**

- a. Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang berjumlah 11 orang yang terdiri dari 5 orang asisten ombudsman dan 6 orang calon asisten ombudsman, dan setiap asisten memiliki kualifikasi pendidikan yang berbeda. Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung berasal dari bidang-bidang yang berbeda, sehingga kompetensi mereka dalam melakukan konsultasi, verifikasi laporan, investigasi, klarifikasi, penyusunan rekomendasi, mediasi, dan monitoring tidak memiliki standardisasi, sehingga memengaruhi tingkat akurasi penyelesaian.
- b. Minimnya anggaran yang ada, sehingga tidak mencukupi

program kerja yang ada di Provinsi Lampung untuk dapat menindaklanjuti setiap laporan yang masuk setiap tahunnya bertambah baik itu yang di kota bandar Lampung maupun seluruh provinsi Lampung karena anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung berasal dari APBN.

- c. Belum teraturnya jadwal pemeriksaan atau investigasi reguler yang dilakukan secara berkesinambungan dan terorganisir untuk melakukan pemeriksaan reguler terhadap laporan maladministrasi secara rutin, disamping investigasi yang dilakukan berdasarkan hasil inisiatif sendiri.

**2. Hambatan Eksternal**

- a. Dalam implementasinya peran Ombudsman kurang mendapat antusiasme oleh masyarakat. Sehingga masyarakat belum berperan aktif dalam memberdayakan dan mendukung tugas dan kebijakan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman.
- b. Pemerintah kurang mematuhi rekomendasi ombudsman, terlebih lagi sifat rekomendasi tidak mengikat secara hukum. Hal ini menimbulkan keengganan dipihak terlapor untuk menanggapi permintaan klarifikasi maupun rekomendasi.
- c. Kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengakibatkan dampak dari ketidaktertiban pelaksanaan pelayanan publik yaitu maladministrasi itu sendiri.

<sup>15</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dodik Hermanto, S.H., M.H., CLA selaku Asisten Ombudsman, tanggal 20 April 2018.

## **I. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan dan hasil penelitian di atas, penulismenariksimpulan sebagai berikut:

- a. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia yaitu
  - (a) Ombudsman sebagai konsultator dan verifikator. Peran ini dibuktikan melalui adanya konsultasi awal yang baik yang diberikan oleh ombudsman dalam mendengarkan penjelasan pelapor, adanya penyusunan alur kronologis kejadian mulai awal hingga muncul adanya dugaan maladministrasi pelayanan publik.
  - (b) Ombudsman sebagai investigator, klarifikator, dan penyusun rekomendasi. Ombudsman melakukan analisis investigasi dan ternyata terbukti benar dan disinilah kemudian ombudsman menjalankan perannya sebagai penyusun rekomendasi. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan asisten ombudsman bidang penyelesaian laporan.
  - (c) Ombudsman sebagai mediator, konsiliator, dan adjudikator. Dalam peran ini, ombudsman hanya melakukan perannya sebagai mediator saja. Ombudsman menyatakan bahwasannya mediasi yang dilakukan untuk mempertemukan pihak yang bersengketa yang kemudian berharap menemukan solusi terbaik.
  - (d) Ombudsman sebagai

pihak yang berperan dalam melakukan monitoring dan kepatuhan. Dalam peran ini, ombudsman telah melakukan monitoring dan pemantauan atas konsep rekomendasi yang telah dibuat. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwasannya pelaksanaan atas konsep rekomendasi yang diberikan telah dilakukan dengan baik dan meminimalkan adanya tindakan maladministrasi yang kembali dilakukan.

- b. Faktor penghambat peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Setiap asisten memiliki kualifikasi pendidikan yang berbeda. Minimnya anggaran yang ada, Belum teraturnya jadwal pemeriksaan atau investigasi reguler, Peran Ombudsman kurang mendapat antusiasme oleh masyarakat, Pemerintah kurang mematuhi rekomendasi ombudsman dan Kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **J. Saran**

- a. Harus ada upaya dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sendiri ataupun dari Ombudsman Republik Indonesia Pusat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui pendampingan atau pelatihan rutin bagi asisten ombudsman. Dengan demikian, akan terdapat kematangan asisten ombudsman dalam mengoptimalkan peran ombudsman

- dalam penyelesaian laporan.
- b. Dalam menangani laporan maladministrasi dari pelapor hendaknya Ombudsman menindaklanjuti dengan tuntas hingga terdapat penyelesaian dari kedua pihak dan tidak ada yang dirugikan. Apabila pelapor kurang puas dengan hasil penyelesaian laporan, maka Ombudsman wajib untuk melakukan klarifikasi tahap selanjutnya sampai menemukan jalan tengah antara pelapor dan terlapor. Kemudian tidak menunda-nunda waktu penyelesaian laporan yang disampaikan agar pelapor merasa puas akan hasil laporan di Ombudsman.
  - c. Ombudsman Republik Indonesia Pusat juga lebih melakukan pengawasan yaitu secara langsung terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mengenai kinerja yang dilakukan dan masalah minimnya anggaran yang dipergunakan.
  - d. Untuk lebih lagi diperjelas hukum Ombudsman dalam menindaklanjuti penyelesaian laporan. Sehingga pelapor menemukan kepuasan tersendiri dalam melaporkan tindakan maladministrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Awidya Mahadewi, Asep Wijaya, M. Arief Wibowo, Chasidin, *Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai UU 25 Tahun 2009*, Ombudsman Republik Indonesia Edisi Revisi, Jakarta, 2015.
- Bambang Istianto HP, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia Cetakan Pertama*, Jakarta, 2013.
- <https://radarlampung.co.id/read/dapati-banyak-maladministrasi-ombudsman-tegur-empat-daerah/>
- Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2014
- Winarso, Harsymi Muhammad, Andi, Asep Wijaya, Heri Mardi Purwanto, Salman Nasution, Ujang Burhan, Warijan, Oka Aditya, *Buku Saku Pengaduan Pelayanan Publik*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, 2013.