

**KEWENANGAN OMBUDSMAN
TERHADAP PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Oleh :

LUVIA VIRNA DEVISCA

02011282126274

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : LUVIA VIRNA DEVISCA
NIM : 02011282126274
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI

**KEWENANGAN OMBUDSMAN
TERHADAP PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 27 Februari 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,

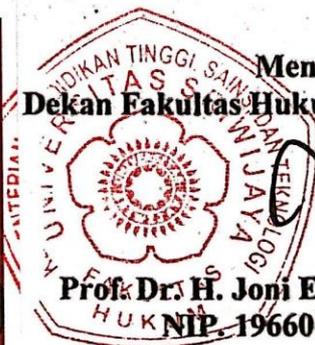
Pembimbing Pembantu,



Prof. Dr. Iza Rumesten RS., S.H., M.Hum. NIP. 19810927008012013



Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H. NIP. 198806012022032004



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP. 196606171990011001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Luvia Virna Devisca
Nomor Induk Mahasiswa : 02011282126274
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 8 Agustus 2003
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini. Saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 10 Februari 2025



Luvia Virna Devisca
NIM. 02011282126274

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika Allah menolong kamu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu”.

(QS. Ali Imran : 160)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- 1. Kedua orang tuaku, Papa dan Mama*
- 2. Keluarga besarku*
- 3. Sahabat dan teman-teman*
- 4. Seluruh keluarga fakultas hukum*
- 5. Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis diberikan kemudahan untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu yang berjudul **“Kewenangan Ombudsman terhadap Penanganan Laporan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik itu berupa motivasi, bimbingan, serta segala hal yang diperlukan seperti berbagai informasi, data-data, ilmu, dan hal lainnya untuk itu penulis ucapkan banyak terimakasih. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan wawasan dan ilmu yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT dapat melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk kita semua serta penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, 10 Februari 2025



Luvia Virna Devisca
NIM. 02011282126274

UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa syukur selalu terpanjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, berkah, hidayah, karunia dan nikmat yang tidak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini, dengan sepenuh hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan baik dalam bentuk moril maupun materiil dalam membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum., C.L.A., C.I.R.P., C.C.D. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Vegitya Rahmadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara.

7. Ibu Prof. Dr. Iza Rumesten RS., S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan berperan penting dalam penulisan skripsi ini sedari awal hingga selesainya penulisan skripsi.
8. Ibu Taufani Yunithia Putri, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan waktu, ilmu, bimbingan, saran dan masukan kepada saya dalam proses kuliah dan penulisan skripsi ini.
9. Bapak Rd. Muhammad Ikhsan, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan arahan serta nasihat dalam kegiatan akademis sejak awal saya menjadi Mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh Dosen pengajar, staf dan karyawan yang ada di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Terimakasih banyak ibu dan bapak semoga Allah senantiasa melimpahkan keberkahan, dan kebahagiaan untuk kalian semua, Aamiin.
11. Kedua Orang Tuaku yang telah senantiasa mendoakan setiap langkah yang ditempuh Penulis. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Papa dan Mama bahagia.
12. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
13. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan yang telah memberikan bantuan dalam pencarian data untuk penelitian ini. Terima kasih atas informasi serta arahan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

Kontribusi dan dukungan dari ORI Perwakilan Sumsel sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-temanku Salma, Winda, Rinda, Dini, Tia, Arda, dan Elenda yang menemani, mendukung, dan membantu dari awal perkuliahan hingga proses pembuatan skripsi ini.
15. Teman-teman Tim B2 PLKH (*faBulous 2*) yang telah banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran. *See you on top, guys.*
16. Temanku Husni, Riki, Rahel, dan Sudes yang telah berjuang bersama-sama, saling membantu dan memotivasi satu sama lain.
17. Kanwil BPN Provinsi Sumatera Selatan dan teman-teman KKL yang telah memberikan ilmu serta pengalamannya.
18. Delivea, keluarga kecil di masa SMA yang penuh warna. Tawa mereka yang tak ada habisnya, serta kebersamaan yang selalu terasa hangat menjadikan mereka bagian yang tak tergantikan. Terima kasih karena telah menjadi tempat di mana saya bisa menjadi diri sendiri.
19. Sedhahanbimata Darakapanilaya dan Koppetaham Sumsel, rumah bagi saya untuk belajar dan bertumbuh. Terima kasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan perubahan untuk menjadi versi terbaik dari diri saya.
20. Badan Otonom LSO Olympus dan BEM KM Unsri Kabinet Akselerasi Juang yang telah memberikan pembelajaran dan pengalaman selama berorganisasi dibangku perkuliahan.

21. Seluruh teman-teman Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara (HAN) Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
22. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
23. Semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
24. Terakhir kepada diri sendiri, terimakasih karena telah menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Indralaya, 10 Februari 2025



Luvia Virna Devisca
NIM. 02011282126274

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKIRPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup Penelitian	11
F. Kerangka Teori	12
1. Teori Kewenangan.....	12
2. Teori Pelayanan Publik.....	14
3. Teori Penyelesaian Sengketa.....	16
G. Metode Penelitian	19

1. Jenis Penelitian.....	19
2. Pendekatan Penelitian.....	20
3. Sumber Bahan Penelitian.....	21
4. Teknik Inventarisasi Bahan Penelitian.....	23
5. Teknik Analisis Bahan Penelitian.....	23
6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	24
7. Tahap Penelitian.....	24
BAB II OMBUDSMAN, MALADMINISTRASI, DAN PELAYANAN PUBLIK.....	26
A. Ombudsman.....	26
1. Isitilah Ombudsman.....	26
2. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	28
3. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.....	32
4. Praktik Ombudsman di Berbagai Negara.....	35
B. Maladministrasi.....	36
1. Pengertian Maladministrasi.....	36
2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi.....	37
3. Pelaku Maladministrasi.....	40
C. Pelayanan Publik.....	40
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	40
2. Asas-Asas dalam Pelayanan Publik.....	44
3. Prinsip-Prinsip Penerapan Pelayanan Publik.....	46
4. Standar Pelayanan Publik.....	47

BAB III KEWENANGAN OMBUDSMAN TERHADAP PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....	52
A. Pengaturan Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Maladministrasi.....	52
B. Penerapan Pengaturan Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Maladministrasi.....	74
BAB IV PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Rekomendasi.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jumlah Aduan Masyarakat Tahun 2020-2024.....	72
--	----

ABSTRAK

Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik yang layak, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Ombudsman Republik Indonesia berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta menangani laporan maladministrasi. Namun, dalam praktiknya, ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan biasanya direspon dengan diam atau mengajukan keluhan yang tidak ditindaklanjuti secara efektif. Fenomena ini disebabkan oleh kekhawatiran berhadapan dengan aparat birokrasi atau kurangnya pemahaman mengenai peran Ombudsman. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaturan kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi dan bagaimana penerapan pengaturan kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif yang didukung wawancara di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan Ombudsman menangani laporan maladministrasi telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dan terdiri dari lima tahapan, yaitu penerimaan laporan, pemeriksaan dan pembuktian, tindak lanjut, resolusi, serta rekomendasi dan monitoring. Namun, implementasinya menghadapi tantangan, seperti tidak berjalannya adjudikasi khusus akibat ketiadaan peraturan pelaksana serta rendahnya kepatuhan terhadap tindakan korektif dan rekomendasi Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan revisi regulasi dan penyusunan peraturan pelaksana agar penyelesaian maladministrasi dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci : Kewenangan, Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Iza Rumesten RS., S.H., M.Hum.
NIP. 198109272008012013

Pembimbing Pembantu,



Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H.
NIP. 198806012022032004

**Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara**



Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum.
NIP. 196311111990011001

ABSTRACT

The state is responsible for providing proper public services, as mandated in Article 34 paragraph (3) of the 1945 Constitution. The Ombudsman of the Republic of Indonesia has the authority to supervise the provision of public services and handle reports of maladministration. However, in practice, public dissatisfaction with services is usually responded by silence or filing complaints that are not followed up effectively. This phenomenon is caused by fears of dealing with bureaucratic officials or a lack of understanding of the role of the Ombudsman. The formulation of the problem in this study was how the Ombudsman's authority is regulated in handling maladministration reports and how the Ombudsman's authority is implemented in handling maladministration reports. The type of research used normative legal research supported by interviews at the Ombudsman RI Representative Office of South Sumatra using a statutory approach and a case approach. The results of the study showed that the Ombudsman's authority to handle maladministration reports has been regulated in statutory regulations and consists of five stages were receiving reports, examining and proving, following up, resolution, and recommendation and monitoring. However, in its implementation faces challenges, such as special adjudication did not run due to the absence of implementing regulations and low compliance with corrective actions and Ombudsman's recommendations. Therefore, a revision of regulations and the preparation of implementing regulations are needed so that the resolution of maladministration can run more effectively.

Keywords : Authority, Ombudsman, Maladministration, Public Service

Advisor I,



Prof. Dr. Iza Rumesten RS., S.H., M.Hum.
NIP. 198109272008012013

Advisor II,



Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H.
NIP. 198806012022032004

*Acknowledged by,
Head Of Administrative Law Of Section*



Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum.
NIP. 196311111990011001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Artinya, negara bertanggungjawab menyediakan pelayanan publik yang sebaik-baiknya bagi rakyatnya. Hak mendapatkan pelayanan merupakan hak asasi manusia yang pemenuhannya dijamin dan dilindungi oleh konstitusi. Oleh karena itu, setiap warga negara memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Dalam upaya pemenuhan haknya untuk memperoleh pelayanan diperlukan adanya perlindungan hukum bagi masyarakat dari tindakan pemerintah. Tujuan utamanya agar tercipta kepastian hukum dan keamanan karena posisi warga negara lebih lemah jika dibandingkan dengan pemerintah. Meskipun demikian, administrasi negara juga diberikan perlindungan hukum terhadap tindakannya yang benar dan sesuai dengan hukum yang ada.

Secara tegas tertuang dalam konstitusi bahwa Indonesia adalah negara hukum. Konsep negara hukum menekankan bahwa setiap aspek penyelenggaraan pemerintahan harus berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum yang berlaku, sehingga segala bentuk kebijakan dan tindakan pemerintah tidak boleh didasarkan pada kehendak individu atau kelompok tertentu semata, melainkan harus sesuai dengan norma hukum yang telah ditetapkan.

Ciri-ciri negara hukum menurut J. Stahl, yaitu adanya perlindungan hak asasi manusia, pemisahan kekuasaan, pemerintahan berdasarkan peraturan dan peradilan administrasi.¹ Sedangkan menurut Imanuel Kant, terdapat dua unsur pokok yang harus dipenuhi oleh suatu negara untuk dapat dikatakan sebagai negara hukum, yaitu adanya perlindungan terhadap hak asasi manusia dan adanya pemisahan kekuasaan dalam negara.²

Merujuk pada Teori Montesquieu, kekuasaan negara dibagi atas 3 (tiga) jenis kekuasaan, yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Disamping prinsip pemisahan kekuasaan terdapat prinsip checks and balances. Melalui mekanisme checks and balances, kekuasaan negara dapat diatur, dibatasi, dan diawasi dengan baik, sehingga penyalahgunaan wewenang oleh pejabat negara atau individu yang memegang jabatan dalam lembaga-lembaga negara dapat dicegah dan diatasi.³ Dalam sebuah demokrasi, checks and balances adalah sesuatu yang wajar dan sangat penting. Mekanisme ini mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh individu atau institusi tertentu serta menghindari konsentrasi kekuasaan pada satu orang atau satu institusi. Dengan sistem ini, institusi yang satu dengan institusi yang lainnya akan saling mengawasi, mengontrol, dan bahkan saling melengkapi.

Dalam negara yang menganut prinsip demokrasi konstitusional, undang-undang dasar memiliki peran khusus, yaitu membatasi kekuasaan pemerintahan

¹ Raharjo Handri, *Sistem Hukum Indonesia Ketentuan-Ketentuan Hukum Indonesia Dan Hubungannya Dengan Hukum Internasional*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2014, hlm. 38-39.

² *Ibid*, hlm. 38.

³ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hlm. 61.

agar pelaksanaannya tidak menjadi sewenang-wenang. Di Indonesia pembatasan ini tercermin dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Hukum tata negara positif (*positieve staatsrecht*), memandang lembaga negara sebagai suatu organ yang umumnya diatur dalam konstitusi suatu negara. Keterbatasan fleksibilitas dalam amandemen konstitusi mengakibatkan terbatasnya jumlah lembaga negara yang dapat dibentuk, sehingga hal ini mendorong pembentukan lembaga negara lainnya melalui peraturan perundang-undangan di luar konstitusi. Lembaga negara yang didirikan dan memiliki kewenangan berdasarkan konstitusi disebut sebagai *constitutional state organ*. Sementara itu, lembaga negara yang didirikan dan memiliki kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan lainnya dikenal sebagai *state auxiliary organ*.⁴

Jimly Asshiddiqie mengelompokkan lembaga negara ke dalam tiga lapisan, yaitu lembaga pada lapisan pertama yang terdiri dari lembaga tinggi negara, lapisan kedua yang mencakup lembaga negara, dan lapisan ketiga yang terdiri dari lembaga daerah.⁵ Lembaga pada lapis pertama adalah lembaga negara yang disebutkan secara eksplisit dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan memiliki kedudukan yang sederajat yaitu, sebagai berikut:

- a. Presiden dan Wakil Presiden;
- b. Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR);
- c. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR);
- d. Dewan Perwakilan Daerah (DPD);

⁴ Kelik Iswandi dan Nanik Prasetyoningsih, "Kedudukan State Auxiliary Organ dalam Sistem Ketatanegaraan di Indonesia", *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol. 1 No. 2, hlm. 146.

⁵ *Ibid*, hlm. 147.

- e. Mahkamah Agung (MA);
- f. Mahkamah Konstitusi (MK);
- g. Komisi Yudisial (KY); dan
- h. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).

Selanjutnya lapisan kedua, di lapisan ini terdapat lembaga negara yang memperoleh kewenangan dari Undang-Undang Dasar 1945, serta ada juga yang memiliki kewenangan berdasarkan undang-undang yaitu, sebagai berikut:

- a. Menteri Negara;
- b. Tentara Nasional Indonesia;
- c. Kepolisian Negara;
- d. Komisi Yudisial;
- e. Komisi Pemilihan Umum; dan
- f. Bank Sentral.

Klasifikasi terakhir adalah lapisan ketiga yang mencakup lembaga-lembaga negara yaitu, sebagai berikut:

- a. Pemerintahan Daerah Provinsi;
- b. Gubernur;
- c. DPRD Provinsi;
- d. Pemerintahan Daerah Kabupaten;
- e. Bupati;
- f. DPRD Kabupaten;
- g. Pemerintahan Daerah Kota;
- h. Walikota; dan

i. DPRD Kota.

Selain itu, saat ini lembaga-lembaga negara yang dibentuk dan diberikan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan di luar konstitusi (*State auxiliary organ*) jumlahnya sangat banyak, diantaranya:

- a. Komisi Pemberantasan Korupsi;
- b. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
- c. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
- d. Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan;
- e. Komisi Pengawas Persaingan Usaha;
- f. Ombudsman Republik Indonesia;
- g. Komisi Penyiaran Indonesia; dan
- h. Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga yang berperan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman memiliki kewenangan untuk menerima laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik serta melakukan penyelidikan guna memastikan adanya perbaikan sistem kerja di instansi terkait. Ombudsman pertama kali didirikan di negara Swedia pada tahun 1809. Kurang lebih 4000 tahun yang lalu, Lembaga semacam Ombudsman ini telah dipraktekkan di berbagai negara. Dean M. Gottehrer mengungkapkan bahwa ombudsman pada dasarnya berasal dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem

pemerintahan Islam.⁶ Pada hakikatnya yang berkembang di berbagai negara merupakan Ombudsman yang fokus pada isu-isu tertentu yang muncul di masyarakat yang merupakan respon institusional terhadap masalah yang timbul dalam layanan pemerintah kepada masyarakat. Misalnya di Amerika, Ombudsman adalah badan legislatif yang menyelidiki keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan badan eksekutif. Sedangkan, di beberapa negara lain Ombudsman adalah badan independen yang didirikan untuk peningkatan pelayanan publik. Dengan demikian, Ombudsman memiliki model yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan negara itu sendiri. Namun, secara keseluruhan Ombudsman ada untuk membantu mengawasi kualitas pelayanan yang diberikan administrasi negara.

Berdirinya Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi kondisi birokrasi yang diwarnai praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) pasca reformasi. Saat itu, Indonesia belum memiliki lembaga yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga banyak terjadi praktik maladministrasi sebagai akibat ketidaksetaraan perlakuan terhadap masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan salah satu lembaga negara independen yang aturan pembentuknya berdasarkan peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang, yakni Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 dimana saat itu adalah masa pemerintahan Presiden RI ke-4 Abdurrahman Wahid. Selanjutnya, keberadaan Lembaga ini diperkuat lagi melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁶ Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, 2012, hlm. 139.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau daerah.⁷ Hal ini sejalan dengan Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatakan pengawasan eksternal pelaksanaan pelayanan publik dilakukan melalui, masyarakat, Ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten /Kota.⁸

Dalam pelayanan publik, sengketa timbul akibat maladministrasi yang dilakukan oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima sering kali direspon dengan diam atau mengajukan keluhan yang tidak ditindaklanjuti secara efektif. Hal ini disebabkan oleh minimnya mekanisme pengaduan yang tersedia, di mana selama ini penyelenggara pelayanan publik umumnya hanya menyediakan kotak saran atau pengaduan, tetapi respon yang diberikan sering kali minim atau bahkan tidak ada hasilnya. Selain itu, ketidakberanian masyarakat untuk melapor juga dipengaruhi oleh kekhawatiran berhadapan dengan aparat birokrasi yang bersikap seolah penguasa serta ketidaktahuan masyarakat terhadap keberadaan dan kewenangan lembaga

⁷ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

⁸ Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Ombudsman. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif mengenai peran Ombudsman termasuk mekanisme penanganan laporan, agar masyarakat lebih memahami hak-haknya serta tercipta pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman mengacu pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Berdasarkan peraturan tersebut, Ombudsman memiliki wewenang untuk menerima laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setelah menerima laporan, Ombudsman berhak melakukan investigasi terhadap tindakan aparat yang dilaporkan. Berdasarkan hasil investigasi, Ombudsman mengeluarkan saran dan rekomendasi. Menurut Pasal 1 angka 20 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023, rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang diberikan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan atau ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas administrasi pemerintahan yang baik.⁹

Namun, muncul pertanyaan mengenai langkah yang dapat diambil ketika penyelenggara pelayanan publik tidak mematuhi saran atau rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman. Dalam banyak kasus, ketiadaan sanksi hukum yang tegas terhadap lembaga yang mengabaikan rekomendasi tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan penyelenggara negara. Akibatnya, Ombudsman sering dianggap kurang berpengaruh karena hanya dapat memberikan rekomendasi yang pelaksanaannya bergantung pada itikad baik lembaga terkait. Ketika lembaga

⁹ Pasal 1 angka 20 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023

pelayanan publik tidak mematuhi rekomendasi Ombudsman, berdasarkan Pasal 63 ayat (2) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023, Ombudsman hanya dapat mengusulkan penjatuhan sanksi administratif.

Soenaryati Hartono menekankan bahwa Kewenangan Ombudsman perlu diperkuat dan dibuat tinggi agar mampu menyelesaikan masalah dan berhadapan dengan cabang-cabang kekuasaan lainnya.¹⁰ Tantangan terbesar yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia adalah mewujudkan kewenangannya secara efektif sehingga dapat berfungsi sebagai lembaga negara yang berperan penting, sesuai dengan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik.

Dari uraian-uraian di atas, peneliti merasa sangat penting untuk melakukan penelitian terkait pengaturan kewenangan Ombudsman dan penerapan pengaturan kewenangan Ombudsman terhadap penanganan laporan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk skripsi dengan judul **“Kewenangan Ombudsman terhadap Penanganan Laporan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi?

¹⁰ Zainal Arifin M, *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amandemen Konstitusi*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017, hlm. 94.

2. Bagaimana penerapan pengaturan kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan terkait kewenangan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan dugaan adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui penerapan dari pengaturan kewenangan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan dugaan adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam kemajuan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Hukum Administrasi Negara terkait kewenangan Ombudsman RI. Serta peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat membantu dalam mendalami permasalahan yang terkait dengan Lembaga Ombudsman secara lebih mendalam. Ini membuka wawasan terhadap isu-isu yang ada, seperti kebutuhan masyarakat, tantangan, dan peluang yang bisa dihadapi.

2. Praktis

- a. Bagi Penulis, penulis dapat menerapkan dan memahami teori yang telah dipelajari selama perkuliahan bekerja dalam praktik, serta memperkaya wawasan di bidang hukum khususnya administrasi negara.
- b. Bagi Masyarakat, sebagai sosialisasi dan edukasi mengenai keberadaan Lembaga Ombudsman sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara dan pemerintah.
- c. Bagi Pemerintah ataupun Pembuat Kebijakan, penelitian ini diharapkan mampu menjadi objek pertimbangan terhadap pembentukan dan perbaikan atas kebijakan Ombudsman guna meningkatkan kualitas lembaga, terkhusus dalam lingkungan penindaklanjutan laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga negara independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa fungsi, tugas dan wewenang. Agar penulisan skripsi ini jelas dan terarah maka ruang lingkup penulisan penelitian ini penulis batasi berdasarkan judul permasalahan skripsi ini. Oleh karena itu, ruang lingkup penelitian ini yakni, pengaturan kewenangan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan

penerapan pengaturan kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi.

F. Kerangka Teori

1. Teori Kewenangan

Dalam Bahasa Inggris teori kewenangan dikenal dengan *authority of theory*, sedangkan dalam bahasa Belanda diterjemahkan sebagai *theorie van het gezag*. Umumnya kewenangan dimaknai sebagai kekuasaan. Kekuasaan disini dilihat sebagai kemampuan untuk menguasai orang lain yang didasarkan pada kewibawaan, kewenangan, kharisma dan kekuatan fisik.¹¹ Namun, kewenangan dan kekuasaan sebenarnya tidak bisa disamakan. Kekuasaan hanyalah hak untuk melakukan dan tidak melakukan, sedangkan dalam kewenangan terdapat hak dan kewajiban. Kewenangan dapat dibagi menjadi kewenangan yang sifatnya horizontal dan kewenangan yang sifatnya vertikal. Kewenangan yang bersifat horizontal berarti kekuasaan yang diberikan digunakan untuk menjalankan tugas pemerintahan sebagaimana mestinya. Sedangkan kewenangan yang sifatnya vertikal berarti kekuasaan yang diberikan digunakan untuk menjalankan pemerintahan dalam kerangka tatanan pemerintahan negara secara menyeluruh.¹²

Ridwan HB memberikan pengertian kewenangan sebagai seluruh ketentuan yang mengatur perolehan dan penggunaan wewenang pemerintahan oleh

¹¹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 276.

¹² Rafly Rilandi Puasa, Johny Lumolos, dan Neni Kumayas, "Kewenangan Pemerintah Desa dalam Peningkatan Perekonomian di Desa Mahangiang Kecamatan Tagulandang Kabupaten Kepulauan Sitaro", *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1 No. 1, 2018.

subjek hukum publik dalam konteks hubungan hukum publik.¹³ Konsep kewenangan memiliki unsur adanya ketentuan hukum dan sifat hubungan hukum. Sebelum kewenangan itu dilimpahkan kepada suatu badan atau pejabat, terlebih dahulu harus telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan. Kemudian, sifat hubungan hukum atau sifat yang berkaitan dengan hukum terbagi lagi atas hubungan hukum yang bersifat publik dan privat.

Dalam hukum administrasi negara, istilah kewenangan merupakan hal yang penting. Alat-alat perlengkapan negara diberikan kewenangan untuk menjalankan roda pemerintahan. Menurut Indroharto, kewenangan yang bersumber dari peraturan perundangan-undangan, yakni:¹⁴

1. Atribusi ialah perolehan kewenangan oleh konstitusi atau undang-undang yang memberikan kepada suatu badan atau pejabat dengan wewenang sendiri dan tanggungjawab hukum sendiri.
2. Delegasi ialah pengalihan suatu kewenangan yang ada pada suatu badan atau pejabat kepada badan atau pejabat lainnya. Biasanya dari yang tinggi ke tingkatan yang lebih rendah.
3. Mandat dalam mandat tidak ada pengalihan kewenangan karena pelaksanaan kewenagannya untuk dan atas nama pemberi mandat. Akibatnya, tanggungjawab tetap ada pada pemberi mandat sejauh pelaksanaannya sesuai dengan apa yang diberikan.

Fokus penelitian ini berkaitan dengan kewenangan, terkait bagaimana kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara yang kewenangannya diberikan

¹³ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008, hlm. 110.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 104.

oleh undang-undang dalam menangani adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2. Teori Pelayanan Publik

Hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik atau pelayanan umum. Publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang jika diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi publik atau umum. Dilihat dari sosial budaya, pelayanan publik adalah alat pemenuh kebutuhan dasar manusia guna meraih kesejahteraan yang dalam penerapannya, sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan bahkan unsur-unsur religius yang mencerminkan budaya serta kearifan lokal yang ada.¹⁵ Sedangkan dari kacamata hukum, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang berasal dari konstitusi atau peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya atas suatu pelayanan.

Definisi dari pelayanan publik sudah banyak dicetuskan oleh para ahli dan peraturan tertulis. Menurut Hardiyansyah, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan melayani untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan, serta bertujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.¹⁶ Pemerintah dituntut bukan hanya memenuhi kebutuhan perorangan saja tetapi masyarakat. Pemberian pelayanan prima adalah

¹⁵ *Op. Cit.*, Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, hlm. 12.

¹⁶ Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya", *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 3 No. 2, 2020, hlm. 224.

refleksi dari pengabdian pemerintah. Oleh karena itu, penyelenggara harus mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan prima, yaitu kualitas dan standar pelayanan. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan layak dan baik jika penerapannya sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Beberapa diantaranya, asas kepastian hukum, kesamaan hak, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Pemerintahan.¹⁷

Merujuk pada Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, kualitas pelayanan publik bercirikan:

1. Kesederhanaan, yaitu dalam hal prosedurnya sederhana, cepat dan tidak berbelarut-larut sehingga mudah untuk dimengerti dan dijalani.
2. Kejelasan dan kepastian berkenaan dengan prosedur, teknis dan persyaratan, biaya yang dikeluarkan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan hal lainnya yang harus diketahui masyarakat.
3. Keamanan, yaitu ikhtiar untuk memberikan kenyamanan serta kepastian hukum terhadap proses dan hasil pelayanan umum.
4. Keterbukaan, yaitu informasi yang bersifat terbuka terkait proses pelayanan umum, baik dituntut maupun tidak oleh masyarakat.

¹⁷ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

5. Efisien, berkenaan dengan kriteria pelayanan umum hendaknya ditentukan pada ihwal yang ada kaitan langsung dengan capaian target pelayanan tanpa mengabaikan keselarasan antara kriteria dengan hasil pelayanan umum yang diberikan.
6. Ekonomis, berkenaan dengan dana yang dikeluarkan dalam pelayanan umum harus diputuskan secara proporsional dengan mempertimbangkan nilai barang/pelayanan, kemampuan dan kondisi masyarakat serta ketentuan hukum yang berlaku.
7. Keadilan, artinya semaksimal mungkin cakupan pelayanan umum harus didistribusikan secara luas dan merata serta adil dalam perlakuannya.
8. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian dapat sesuai dengan kurun waktu yang sudah ditetapkan.

Terkait dengan penelitian, memberikan pelayanan yang layak artinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan merupakan kewajiban administrasi negara. Jadi sudah seharusnya administrasi negara bertindak sesuai dengan apa yang menjadi tanggungjawabnya dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku sebagai bentuk pengabdian pada negara.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Upaya untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi dan mengembalikan hubungan para pihak yang berselisih seperti semula, baik hubungan sosial maupun hubungan hukum merupakan hakikat dari penyelesaian sengketa. Teori yang

mengkaji tentang penyelesaian sengketa ini dikenal dengan teori penyelesaian sengketa.

Dalam bahasa Inggris teori penyelesaian sengketa dikenal dengan istilah *dispute settlement of theory*, sedangkan Bahasa Belandanya *theorie van de beslechting van geschillen*. Secara harfiah, penyelesaian artinya cara penyelesaian. Sementara itu, kata sengketa belum memiliki kesamaan pandangan di kalangan para ahli, ada yang memakai istilah sengketa dan ada juga yang memakai istilah konflik. Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin menggunakan istilah konflik dengan mengartikannya sebagai perbedaan kepentingan antara para pihak sehingga tidak tercapainya kesepakatan.¹⁸ Sedangkan Richard L. Abel menggunakan istilah sengketa dengan mengartikannya sebagai ketidakcocokan para pihak atas sesuatu yang berharga.¹⁹

Sayangnya, pengertian sengketa yang diberikan oleh para ahli ini masih perlu disempurnakan karena belum jelasnya subjek dan objek yang bersengketa. Namun, dari pengertian-pengertian tersebut dapat dirumuskan bahwa Kategori sengketa mengacu pengelompokan berbagai jenis sengketa yang terjadi di tengah masyarakat, seperti sengketa lahan, sengketa administratif, sengketa jual beli, dan lainnya. Faktor penyebab timbulnya sengketa diungkapkan untuk mengetahui hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya sengketa. Cara yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa perlu diperhatikan apakah dengan cara negosiasi, mediasi atau cara lainnya.

¹⁸ Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, *Teori Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, hlm. 9-10.

¹⁹ *Op. Cit.*, Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, hlm. 136.

Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin dalam teori strategi penyelesaian sengketa mencetuskan lima strategi dalam menyelesaikan sengketa, sebagai berikut:²⁰

1. bertanding (*contending*)
2. mengalah (*yielding*)
3. pemecahan masalah (*problem solving*)
4. menarik diri (*with drawing*)
5. diam (*inaction*)

Dalam masyarakat kita sudah terdapat beberapa peraturan perundang-undangan terkait dengan penyelesaian sengketa, diantaranya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial. Selain melalui pengadilan, cara penyelesaian sengketa yang diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, yaitu *alternative dispute resolution (ADR)* yang meliputi:

1. konsultasi atau perundingan antara para pihak yang bersengketa tanpa adanya pihak ketiga;
2. negosiasi atau komunikasi dua arah untuk mencapai kesepakatan atas kepentingan bersama;
3. mediasi yaitu proses melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian sengketa yang bertindak sebagai penasihat;

²⁰ *Op. Cit.*, Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, hlm. 146.

4. konsiliasi yaitu upaya menyatukan keinginan kedua belah pihak untuk mencapai kata sepakat;
5. penilaian ahli dimana pihak-pihak yang bertentangan akan menunjuk seorang ahli untuk menemukan fakta-fakta atau membuat pengarahannya materi secara mengikat.

Penyelesaian sengketa dengan cara damai juga diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Prosesnya melalui musyawarah agar pihak yang bersengketa dapat saling menerima dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Pemerintah, pranata adat, pranata sosial dan satuan tugas penyelesaian konflik sosial merupakan pihak yang berwenang menyelesaikan sengketa.

Terkait dengan penelitian, sengketa terjadi antara penyelenggara pelayanan publik dan penerima layanan yang cara penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga yang berwenang dalam hal ini, yaitu Ombudsman. Terkait proses penyelesaiannya telah diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan Ombudsman itu sendiri.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif yang didukung dengan wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan dengan mengkaji dan menelaah data-data yang ada, bahan hukum serta pelaksanaan ketentuan hukum positif yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini juga diterapkan pendekatan wawancara dengan narasumber yang

dianggap memiliki kompetensi serta pemahaman yang relevan terhadap isu yang diteliti. Tujuan dari pendekatan ini adalah memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam untuk menjawab isu hukum yang sedang diteliti.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Penelitian hukum normatif harus menggunakan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan isu hukum yang sedang diteliti²¹, yakni Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dengan pendekatan ini penulis akan mempelajari regulasi tersebut dan keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya, serta kesesuaian dan konsistensi antara undang-undang dengan peraturan di bawahnya, maupun dengan undang-undang yang setara.

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji kasus-kasus terkait isu yang dihadapi yang telah memperoleh putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana norma atau aturan hukum diterapkan dalam praktik, terutama pada kasus-kasus yang sudah diputus

²¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020, hlm. 56.

sebagaimana terlihat dalam yurisprudensi yang menjadi fokus penelitian. Menurut Peter Mahmud Marzuki, pendekatan kasus tidak merujuk pada diktum putusan, melainkan pada *ratio decidendi*, yaitu alasan hukum yang digunakan hakim dalam mencapai putusan tersebut.²²

3. Sumber Bahan Penelitian

Dalam penelitian hukum normatif ini, penulis menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, dan bahan non hukum yaitu:

1) Bahan Penelitian Hukum

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- 5) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- 6) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.
- 7) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005, hlm. 119.

8) Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder memiliki kaitan yang erat dengan bahan hukum primer, karena bahan ini berfungsi memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dalam bentuk buku teks, hasil penelitian dalam jurnal dan majalah, serta pandangan para ahli hukum²³ yang akan memperkaya pemahaman penulis dalam menyusun skripsi ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan panduan dan penjelasan terkait bahan hukum primer maupun sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia, dan ensiklopedia hukum²⁴ yang relevan dengan permasalahan skripsi ini.

2) Bahan Penelitian Non-Hukum

Bahan non-hukum merupakan bahan di luar bidang ilmu hukum yang digunakan untuk melengkapi bahan hukum. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara guna memperoleh data empiris dan informasi yang relevan dengan topik penelitian.

²³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: RadjaGrafindo Persada, 2004, hlm. 29-30.

²⁴ *Op.Cit.*, Muhaimin, hlm. 62.

4. Teknik Inventarisasi Bahan Penelitian

Teknik pengumpulan bahan penelitian dalam penelitian normatif ini dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan. Melalui studi pustaka, bahan-bahan tersebut diinventarisasi dan diklasifikasikan sesuai dengan masing-masing rumusan masalah. Penelusuran bahan penelitian dilakukan dengan mengumpulkan kepustakaan dan data yang diperlukan serta menggunakan media elektronik seperti internet atau website. Penulis menginventarisasi bahan penelitian yang relevan melalui daftar isi produk hukum tersebut, mencatat dan mengutip bahan yang diperlukan, kemudian menganalisisnya sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian ini.²⁵ Dalam penelitian ini Penulis juga melakukan studi lapangan berupa wawancara dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Tujuannya untuk mencari informasi akurat dan mengumpulkan data yang relevan dengan permasalahan penelitian ini.

5. Teknik Analisis Bahan Penelitian

Analisis bahan penelitian dilakukan dengan menelaah secara kritis yang dapat berarti menentang, mendukung, menambah, atau memberikan komentar, kemudian menarik kesimpulan dari hasil penelitian menggunakan pemikiran sendiri dengan dukungan teori yang telah digunakan.²⁶ Sifat analisis dalam penelitian normatif bersifat preskriptif, yakni untuk menyajikan argumentasi atas hasil penelitian yang dilakukan. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, di mana interpretasi terhadap bahan hukum yang telah diolah

²⁵ *Op.Cit.*, Muhaimin, hlm. 66.

²⁶ *Op.Cit.*, Muhaimin, hlm. 71.

dilakukan secara mendalam (*in-depth analysis*) untuk menghasilkan data deskriptif yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian ini.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah metode terakhir dalam menelaah data atau pengolahan data. Kesimpulan dari penelitian merupakan bagian yang penting karena bagi peneliti lain atau pembaca dapat membantu mengarahkan untuk adanya studi lanjutan atau penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama. Pada tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini, diraih kesimpulan secara metode deduktif, yaitu kesimpulan diambil dengan menarik dari permasalahan yang bersifat umum menuju ke hal-hal yang lebih khusus terkait pokok masalah yang dihadapi.

7. Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1) Tahap Awal

Tahap awal dalam penelitian ini adalah pengajuan judul skripsi, kemudian mengikuti seminar proposal serta melakukan revisi berdasarkan hasil seminar. Setelah itu, peneliti mengajukan permohonan surat pengantar riset dari kampus sebagai syarat perizinan untuk melakukan wawancara di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Setelah memperoleh surat balasan dari instansi terkait, maka selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber.

2) Tahap Pelaksanaan

Peneliti mengumpulkan bahan penelitian, termasuk bahan non-hukum berupa hasil wawancara yang dilaksanakan di Ombudsman RI Perwakilan

Sumatera Selatan pada Januari 2025. Narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak Prana Susiko, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, dan Bapak Irpan, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana pertanyaan telah disusun sebelumnya tetapi dapat disesuaikan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan akurat.

3) Tahap Akhir

- a. Menyusun hasil penelitian dengan menghubungkan data yang diperoleh dengan bahan hukum terkait.
- b. Menyajikan hasil penelitian dalam bentuk tertulis, kemudian mengikuti ujian komprehensif serta melakukan revisi sesuai dengan perbaikan dari ujian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Madjid Podungge. (2024). *Ombudsman: Kewenangan dan Kekuatan Putusan Ajudikasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
- Amiruddin dan Zainal Asikin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: RadjaGrafindo Persada
- Antonius Sunjata, dkk. (2002). *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional
- Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin. (2004). *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- I Dewa Gede Soni Aryawan. (2020). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative
- Indah Cahyani. (2021). *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Ismail dkk. (2024). *Peran Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Tempo Publishing
- Jimly Asshiddiqie. (2010). *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Kisman Karinda, Ken Amasita Saadjad, dan Ismawati Doembana. (2023). *Sosisologi Komunikasi Masa*. Jawa Tengah: Diva Pustaka
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press
- Muhammad Faisal. (2023). *Hukum Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media
- Peter Mahmud Marzuki. (2014). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ridwan HR. (2008). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani. (2016). *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Sirajuddin, dkk. (2012). *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press
- Zainal Arifin M. (2017). *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amandemen Konstitusi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

B. Jurnal

- Abdul Madjid Podungge. “Pelaksanaan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia sebagai Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik”. *Journal of Public Administration Studies*. Volume 3 Nomor 1, 2020
- Adam Setiawan. “Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia kepada Kepala Daerah”. *Jurnal Veritas et Justitia*. Volume 6 Nomor 2, 2020
- Apriliana dan Sukaris. “Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara”. *Jurnal Maneksi*. Volume 11 Nomor 2, 2022
- Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya”. *Jurnal Baruna Horizon*. Volume 3 Nomor 2, 2020
- Cevyn Oktavianus T, Meiske Sondakh, dan Decky Pasek. “Kedudukan dan Peranan Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia”. *Ejournal unsrat*. Volume 11 Nomor 3, 2022
- Dedy Afrizal. “Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik”. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*. Volume 1 Nomor 1, 2019
- Galang Asmara. “Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia”. *PERSPEKTIF*. Volume 7 Nomor 2, 2002
- Kelik Iswandi dan Nanik Prasetyoningsih. “Kedudukan State Auxiliary Organ dalam Sistem Ketatanegaraan di Indonesia”. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*. Volume 1 Nomor 2, 2020

- Ni Made Anggia Paramesthi Fajar. “Mal Administrasi dalam Pelaksanaan Administrasi Negara”. *Jurnal Yustitia*. Volume 13 Nomor 2, 2019
- Nurdin. “Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman sebagai Bentuk Pengawasan terhadap Pelayanan Publik”. *Jatiswara*. Volume 36 Nomor 2, 2021
- Nurkhatimah, Usman Jafar, dan Muhammad Anis. “Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela’ah Fiqh Siyasah)”. *Siyasatuna*. Volume 2 Nomor 3, 2021
- Rafly Rilandi Puasa, Johny Lumolos, dan Neni Kumayas. “Kewenangan Pemerintah Desa dalam Peningkatan Perekonomian di Desa Mahangiang Kecamatan Tagulandang Kabupaten Kepulauan Sitaro”. *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Volume 1 Nomor 1, 2018
- Robi Cahyadi Kurniawan. “Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah”. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Volume 7 Nomor 1, 2016

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 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 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan.

D. Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (Online), <https://kbbi.web.id/pelayanan>, diakses pada tanggal 16 November 2024, pukul 08.00 WIB.

Adam Marta Anggara, “Harapan Masyarakat Lampung Dengan Keberadaan Ombudsman”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--harapan-masyarakat-lampung-dengan-keberadaan-ombudsman>, diakses pada tanggal 15 November 2024, pukul 15.26 WIB.

Bencoolen Times, “Ombudsman Simpulkan Lelaing Parkir Bapenda Maladministrasi”, <https://bencoolentimes.com/Ombudsman-simpulkan-lelang-parkir-bapenda-maladministrasi/>, diakses pada tanggal 23 Januari, pukul 16.40 WIB.

Dian Dewi Purnamasari, “Kepatuhan pada Rekomendasi Ombudsman Tunjukkan Moralitas Tinggi”, <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2021/10/21/kepatuhan-pada-rekomendasi-ombudsman-tunjukkan-moralitas-tinggi>, diakses pada tanggal 6 Januari 2025, pukul 22.12 WIB.

HBN Indonesia, “Catatan Akhir Tahun 2024, Oleh Ombudsman Perwakilan Sumsel, Gubernur dan Bupati Pali Tercatat Tidak Masuk Daftar Kepatuhan Pelayanan Publik”, <https://hbnindonesia.com/catatan-akhir-tahun-2024-oleh-ombudsman-perwakilan-sumsel-gubernur-dan-bupati-pali-tercatat-tidak-masuk-daftar-kepatuhan-pelayanan-publik/>, diakses pada tanggal 18 Januari 2025, pukul 19.58 WIB.

Kanal Pengetahuan, “Pengertian Publik”, <https://www.kanal.web.id/pengertian-publik>, diakses pada tanggal 15 November 2024, pukul 16.24 WIB.

Ombudsman RI, “3 Saran Korektif PPDB di Sumsel Belum Dilakukan, Ombudsman RI Monitoring”, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--3-saran-korektif-ppdb-di-sumsel-belum-dilakukan-ombudsman-ri-monitoring>, diakses pada tanggal 18 Januari 2025, pukul 19.52 WIB.

Ombudsman RI, “Sepanjang 2024, Ombudsman RI Memberi Manfaat kepada Masyarakat Sebesar Rp 333,9 Miliar Melalui Tahap Resolusi dan Monitoring”, <https://ombudsman.go.id/news/r/sepanjang-2024-ombudsman-ri-memberi-manfaat-kepada-masyarakat-sebesar-rp-3339-miliar-melalui-tahap-resolusi-dan-monitoring>, diakses pada tanggal 18 Januari 2025, pukul 18.25 WIB.

Ratna Sari Dewi, “Hasil Konsiliasi Ombudsman, Pelapor Memperoleh Hak Atas Tanah”, <https://Ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hasil-konsiliasi-Ombudsman-pelapor-memperoleh-hak-atas-tanah>, diakses pada tanggal 30 Januari 2025, pukul 20.14 WIB.

Siti Fatimah, “Hasil Mediasi Ombudsman RI Dilaksanakan oleh Disnaker Sumbar”, <https://Ombudsman.go.id/news/download/artikel--hasil-mediasi-Ombudsman-ri-dilaksanakan-oleh-disnaker-sumbar>, diakses pada tanggal 30 Januari 2025, pukul 20.11 WIB.

E. Wawancara

Prana Susiko, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, wawancara bertempat di Ombudsman RI Sumatera Selatan, 17 Januari 2025, pukul 11.38 WIB.

Irpan, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, wawancara bertempat di Ombudsman RI Sumatera Selatan, 31 Januari 2025, pukul 11.25 WIB.

F. Sumber Lainnya

Rekomendasi Ombudsman RI, Tanggal 26 Agustus 2024
No.001/RM.03.01/IV/2024.

Rekomendasi Ombudsman RI, Tanggal 26 Agustus 2024
No.02/RM.03.01/X/2024.

Rekomendasi Ombudsman RI, Tanggal 26 Agustus 2024
No.03/RM.03.01/X/2024.

Rekomendasi Ombudsman RI, Tanggal 26 Agustus 2024
No.04/RM.03.01/X/2024.