

SENGKETA ADMINISTRASI NEGARA: MENILAI KRITIS PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIANNYA

Ridha Kurniawan^{1*}, Agus Irawan², Alendra³, Rahman⁴, M.S Alfarisi⁵

^{1,2,3,4,5}Hukum, Universitas Adiwangsa Jambi, Jambi, Indonesia

ridhakurniawan28@gmail.com^{1*}, agusirawan11222@gmail.com², putra_zh01@yahoo.com³,
rahmanjambi43@gmail.com⁴, ms.alfarisi85@gmail.com⁵

Naskah diterima: 20 April 2024; revisi: 30 Mei 2024; disetujui: 30 Juni 2024



Abstract

The Ombudsman of the Republic of Indonesia has a strategic role in supervising public services to ensure accountability and transparency. One of the Ombudsman's supervisory functions is to protect the public from maladministration that often occurs in various public services. However, the implementation of the Ombudsman's recommendations often faces challenges, especially related to the authority and legal force of recommendations given as a form of resolving maladministration disputes. This study aims to evaluate the role of the Ombudsman in handling state administrative disputes and the impact of dispute resolution on the protection of community rights in Indonesia. This study uses a normative legal method with a conceptual and legislative approach. The results of the study show that the Ombudsman functions as a protector of community rights through mediation and conciliation mechanisms, although its recommendations are not legally binding. Although the Ombudsman's recommendations do not have binding legal force, this institution still functions as a protector of community rights by providing fast and effective solutions. This limited authority reduces the effectiveness of dispute resolution. Suggestions to improve effectiveness include granting binding status to recommendations, increasing the budget, and better socialization of the role of the Ombudsman.

Keywords: Public Administration; Dispute resolution; Ombudsman

✉ Alamat korespondensi:

Alamat Institusi: Universitas Adiwangsa Jambi, Jambi, Indonesia

E-mail Korespondensi: ridhakurniawan28@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia memiliki struktur kelembagaan negara yang dibentuk untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien dengan berbagai penyesuaian dan penambahan lembaga negara. Ketatanegaraan tersebut tidak hanya bertujuan untuk menjamin kelancaran administrasi publik, tetapi juga untuk memastikan adanya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Lembaga-lembaga negara tidak hanya berperan sebagai pengelola kebijakan publik, tetapi juga menjadi pilar utama dalam menjaga stabilitas dan kemajuan negara. Di dalam sistem kelembagaan negara, terdapat peran penting yang dimainkan oleh auxiliary organs, salah satu lembaga yang memiliki kewenangan strategis dalam tata pengawasan di Indonesia adalah Ombudsman. Sebagai auxiliary organ, Ombudsman berfungsi untuk memberikan bantuan dan mendukung kinerja lembaga negara lainnya dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif. Ombudsman yang sebelumnya dikenal sebagai "Komisi Ombudsman Nasional" adalah salah satu dari jenis lembaga negara yang diberi otoritas oleh regulator atau pembentuk peraturan yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut UU ORI). Adanya lembaga sebagai penunjang penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu cara untuk menata keseimbangan antar lembaga negara.

Di dalam Pasal 1 angka 1 UU ORI disebutkan bahwa "Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah." Ombudsman dalam struktur kelembagaan negara Indonesia di dalam konstitusi memiliki dasar yang kuat. Pertama, Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik bertujuan untuk mencapai kesejahteraan rakyat, sebagaimana yang dicita-citakan oleh para pendiri Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kedua, lembaga ini dijamin sebagai badan permanen dalam struktur negara, yang tidak dapat dibubarkan dengan mudah kecuali melalui perubahan Undang-Undang Dasar 1945. Ketiga, struktur lembaga Ombudsman dibuat sepadan dengan substansi pelayanan publik yang menjadi objek pengawasannya, yang telah diatur dalam norma dasar konstitusi. Keempat, legitimasi struktural Ombudsman sebagai lembaga negara diperkuat, sehingga produk hukum yang dikeluarkannya memiliki peluang lebih besar untuk ditaati oleh aparaturnya yang diawasinya. Dengan demikian, peran Ombudsman tidak hanya sebagai pengawas pelayanan publik tetapi juga sebagai institusi penting yang menjaga kesejahteraan rakyat melalui penegakan akuntabilitas dan transparansi dalam administrasi negara.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo, tujuan penegakan hukum adalah ketika penyelenggara negara dapat menjalankan fungsinya sebagai administrator negara (bestuur), atau sebagai "fungsi" atau "kegiatan" yang melayani pemerintah dan masyarakat, atau sebagai administrasi negara sebagai proses teknis penyelenggaraan undang-undang. Negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem tata laksana yang menjunjung penyelenggaraan pelayanan yang optimal, memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara. Meskipun demikian, saat ini terlihat bahwa implementasi pelayanan publik belum sepenuhnya sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan fungsi tujuan pembentukan ombudsman untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat.

Fungsi pengawasan Ombudsman adalah melindungi masyarakat dari maladministrasi yang sering terjadi di berbagai layanan publik. Banyak masalah muncul selama kegiatan sehari-hari, seperti kesulitan mendapatkan layanan, prosedur yang rumit, adanya calo, dan praktik pungutan liar. Selain itu, ada ketidakadilan dalam layanan publik, di mana anggota keluarga atau pejabat terpandang biasanya dilayani dengan lebih baik daripada anggota masyarakat biasa yang kurang mampu. Pemungutan biaya pelayanan publik yang tidak transparan merupakan masalah yang sering dialami masyarakat. Ahmad Alamsyah Saragih, anggota Ombudsman Republik Indonesia, mengungkapkan bahwa Ombudsman menerima total 7.903 laporan pada tahun tertentu, di mana 5.464 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti, sementara sisanya masih dalam proses pemeriksaan. Maladministrasi, terutama penundaan berlarut-larut, menjadi masalah utama dengan persentase 33,62% atau sebanyak

1.837 pengaduan. Selanjutnya, penyimpangan prosedur mencakup 28,97% atau 1.583 laporan, sementara 17,7% atau 967 pengaduan terkait dengan tidak diberikannya layanan yang memadai. Masalah-masalah ini membutuhkan penanganan serius untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar melayani kepentingan masyarakat secara adil dan transparan.

Dari berbagai permasalahan yang terjadi, penting untuk dilakukan penanganan yang terintegrasi terhadap penyelesaian sengketa administrasi, yang merupakan salah satu kewenangan Ombudsman. Penelitian ini akan mengulas secara mendalam tentang peran Ombudsman dalam menangani sengketa hukum administrasi negara terhadap lembaga yang berada di bawah pengawasannya serta dampak dari penyelesaian sengketa oleh Ombudsman terhadap perlindungan hak-hak masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan keadilan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, serta memberikan kontribusi positif terhadap perbaikan pelayanan umum kepada masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum dalam penyusunan penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan. Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum yang relevan dengan topik penelitian, sedangkan pendekatan perundang-undangan. Penelitian ini akan dilakukan melalui analisis deskriptif terhadap isu-isu yang diangkat dalam judul penelitian. Penelitian ini akan merujuk pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai dasar utama dalam menganalisis peran dan fungsi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa administrasi negara serta memberikan kritik pada kewenangan Ombudsman pada status quo saat ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Ombudsman Dalam Menangani Sengketa Hukum Administrasi Negara Terhadap Lembaga yang Berada di Bawah Pengawasannya

Reformasi telah menghasilkan perubahan dalam penyesuaian struktur institusi negara (Kesuma, 2022). Kondisi maladministrasi yang meluas sebelum era reformasi mendorong dibentuknya Ombudsman sebagai lembaga pengawas, dengan tujuan memberikan keadilan serta kepastian hukum pada pelayanan masyarakat sesuai dengan amanat UUD 1945 (Legislasi, 2008). Praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang merajalela sebelum reformasi menegaskan pentingnya birokrasi yang bersih dari KKN (Waluyo, 2022). Pemerintahan yang baik hanya bisa terwujud melalui peningkatan kualitas aparatur negara dan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, diperlukan lembaga pengawas eksternal yang efektif untuk mengontrol tugas-tugas aparatur negara (Waluyo, 2022). Pengawasan internal oleh pemerintah sering kali tidak memenuhi harapan masyarakat dari segi objektivitas dan akuntabilitas sehingga diperlukannya suatu perlindungan hukum terhadap warga masyarakat (Rahardjo, 2014).

Dalam bukunya "Ilmu Hukum," Satjipto Rahardjo merujuk pada pandangan Fitzgerald dan menyatakan bahwa, menurut Salmond, hukum bertujuan untuk melindungi kepentingan masyarakat (Rahardjo, 2014). Hanya dalam konteks interaksi kepentingan inilah kepentingan tertentu dapat dilindungi. Phillipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum bagi rakyat meliputi tindakan preventif dan represif oleh pemerintah (Philipus, dkk, 2005). Perlindungan hukum preventif memberi kesempatan kepada individu untuk menyampaikan keberatan atau pandangan mereka sebelum keputusan pemerintah menjadi final, sehingga bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa. Perlindungan hukum sangat penting dalam tindakan pemerintahan yang didasarkan pada diskresi, karena perlindungan hukum preventif mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada kewenangan mereka (Philipus, dkk, 2005).

Dengan sebab demikian, pada tahun 2000, Presiden membentuk "Komisi Ombudsman Nasional" melalui Keppres 44/2000 (Kader, 2019). Sebagaimana diamanatkan dalam TAP MPR VIII/MPR/2001, undang-undang yang kuat dan jelas tentang Ombudsman Republik Indonesia diperlukan untuk meningkatkan fungsi dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional. Sebelum Komisi Ombudsman Nasional dibentuk, pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi terkait dan biasanya ditangani secara langsung oleh pejabat yang

dilaporkan. Ini berarti masyarakat tidak memiliki perlindungan yang memadai. Penyelesaian pengaduan di pengadilan juga memakan waktu dan biaya yang besar. Akibatnya, kehadiran Ombudsman Republik Indonesia sangat penting. Untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi masyarakat, ombudsman ini dapat menangani pengaduan terkait pelayanan publik dengan cara yang mudah, gratis, dan bebas dari campur tangan kekuasaan lain (Nurkhatimah, 2021).

Untuk mendukung prinsip pemerintahan yang baik, Ombudsman Republik Indonesia bertanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman adalah lembaga negara yang mandiri dan tidak terpengaruh oleh lembaga atau lembaga pemerintah lainnya. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman menggunakan falsafah seperti integritas, pelayanan masyarakat, kehormatan, kesetaraan, pemberdayaan masyarakat, pembelajaran berkelanjutan, kerjasama, dan kerja sama. Mereka juga mematuhi pedoman dasar seperti integritas, pelayanan masyarakat, kehormatan, kepemimpinan, persamaan hak, sosialisasi tugas Ombudsman, pendidikan berkelanjutan, kerjasama, peningkatan kesadaran hukum masyarakat, profesionalisme, dan dihormati (Purnama, dkk, 2023).

Ombudsman mempunyai peran penting dalam perlindungan hukum administrasi, baik secara preventif maupun represif, dengan tujuan memastikan pelayanan publik yang baik dan adil. Dalam kapasitas preventif, Ombudsman bertindak untuk mencegah terjadinya maladministrasi melalui berbagai cara. Pertama, Ombudsman mendorong transparansi dalam proses administrasi publik, memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan keputusan pemerintah tersedia bagi masyarakat. Hal ini membantu mengurangi peluang untuk tindakan korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Kedua, Ombudsman mengawasi kepatuhan aparatur negara terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku, memberikan rekomendasi untuk perbaikan jika ditemukan kelemahan dalam sistem administrasi. Selain itu, Ombudsman juga aktif dalam memberikan edukasi dan sosialisasi kepada aparatur negara dan masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik, yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pemerintahan.

Secara represif, Ombudsman bertindak sebagai mekanisme pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan maladministrasi yang telah terjadi. Dalam peran ini, Ombudsman memiliki wewenang untuk menerima, menyelidiki, dan menindaklanjuti laporan pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan mendalam terhadap keputusan, dokumen, dan tindakan aparatur negara, serta memanggil pihak terkait untuk memberikan keterangan (Putra, dkk, 2023). Berdasarkan hasil penyelidikan, Ombudsman dapat memberikan rekomendasi perbaikan, meminta ganti rugi, atau rehabilitasi bagi pihak yang dirugikan. Pendekatan mediasi dan konsiliasi yang diutamakan oleh Ombudsman memberikan solusi yang lebih cepat dan efektif dibandingkan proses pengadilan, serta memberikan rasa keadilan yang lebih nyata bagi masyarakat. Dengan peran preventif dan represif ini, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai pengawas eksternal yang independen, tetapi juga sebagai pelindung hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan transparan (Wibawa, 2010).

Maladministrasi dalam pelayanan publik mencakup berbagai tindakan yang melanggar hukum, melampaui wewenang, atau mengabaikan kewajiban hukum, sehingga merugikan masyarakat atau individu. Tindakan tersebut termasuk penundaan yang tidak wajar, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, permintaan imbalan, konflik kepentingan, berpihak, ketidakmampuan, tindakan sewenang-wenang, pengabaian kewajiban hukum, dan kelalaian. Untuk mengatasi masalah ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mekanisme penyelesaian sengketa dan pengaduan melalui Ombudsman (Nurtjahjo, dkk, 2013).

Ombudsman berperan menerima dan mengolah pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, serta menangani pengaduan jika pengadu tidak ingin penyelesaiannya dilakukan oleh pihak penyelenggara terkait (Setiawan, dkk, 2022). Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah dalam waktu paling lambat tiga tahun sejak peraturan disahkan, serta dapat melakukan mediasi dan konsiliasi untuk menyelesaikan pengaduan atas permintaan pihak terkait. Di dalam Pasal 8 terkait wewenang disebutkan bahwa "Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang: a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; b.

memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan; c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor; d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan; e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak; f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi”

Pendekatan mediasi dan konsiliasi yang diterapkan oleh Ombudsman dalam menangani isu layanan publik menawarkan alternatif yang lebih cepat dan efektif dibandingkan proses pengadilan, serta memberikan rasa keadilan yang lebih nyata bagi masyarakat. Berdasarkan Pasal 50 ayat 5, Ombudsman dapat menggunakan berbagai metode untuk menyelesaikan sengketa, seperti mediasi, konsiliasi, dan jika diperlukan, adjudikasi khusus. Ombudsman berwenang untuk meminta data, memeriksa dokumen, memanggil pihak-pihak terkait, serta memberikan rekomendasi penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk pembayaran ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan. Di samping itu, Ombudsman juga memiliki hak untuk memberikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan lembaga negara lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan dan menyempurnakan organisasi serta prosedur pelayanan publik. Saran ini bertujuan agar pelayanan publik menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ombudsman juga dapat merekomendasikan perubahan undang-undang dan peraturan kepada DPR, Presiden, DPRD, dan/atau kepala daerah untuk mencegah terjadinya maladministrasi di masa depan. Setiap warga negara Indonesia atau penduduk dapat melaporkan masalah kepada Ombudsman tanpa dikenakan biaya atau imbalan apa pun.

Setelah menerima laporan, Ombudsman akan melakukan peninjauan awal secara mendalam. Jika laporan tersebut dinilai kurang lengkap, pelapor akan diberitahu secara tertulis untuk melengkapinya. Begitu laporan dinyatakan lengkap, Ombudsman akan segera melanjutkan dengan pemeriksaan substantif. Dalam tahap ini, Ombudsman akan mengevaluasi apakah ada cukup bukti dan alasan untuk melanjutkan penyelidikan lebih lanjut atau menyelesaikan masalah tersebut. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman bertindak sebagai pengawas independen yang memastikan bahwa setiap keputusan atau tindakan pemerintah tidak merugikan masyarakat. Dengan demikian, Ombudsman memainkan peran penting dalam memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap tindakan maladministrasi. Keberadaan Ombudsman juga mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam setiap kebijakan dan tindakan yang diambil, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Hidayat, 2016). Peraturan di dalam UU Ori memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat dari kerugian akibat malpraktik oleh penyelenggara negara. Pendekatan mediasi dan konsiliasi yang diutamakan oleh Ombudsman memberikan solusi cepat dan efektif dalam penyelesaian pengaduan, mengurangi beban pengadilan, dan memberikan rasa keadilan yang lebih nyata bagi masyarakat (Setiawati, dkk, 2023).

Dampak dari Penyelesaian Sengketa oleh Ombudsman Terhadap Perlindungan Hak-Hak Masyarakat

Ombudsman berkedudukan penting dalam sistem hukum dan administrasi negara dengan menangani sengketa administrasi yang timbul dari maladministrasi dalam pelayanan publik. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman mengelola berbagai keluhan masyarakat melalui mekanisme seperti mediasi, konsiliasi, dan pemberian rekomendasi untuk menyelesaikan sengketa (Kurniawan, dkk, 2024). Peran ini sangat penting untuk memastikan hak-hak masyarakat terlindungi, yang pada gilirannya meningkatkan kesejahteraan, keadilan, dan kepastian hukum. Dalam proses penyelesaian sengketa, Ombudsman berfungsi sebagai fasilitator dalam mediasi, tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan kompleks. Dalam konsiliasi, Ombudsman memberikan saran dan rekomendasi untuk memperbaiki situasi yang dipersengketakan, dimana sering kali melibatkan penyesuaian antara pihak-pihak untuk mencapai resolusi yang lebih baik. Setelah menyelesaikan pemeriksaan, Ombudsman dapat mengeluarkan rekomendasi untuk perbaikan atau kompensasi.

Meskipun rekomendasi ini bersifat *non-binding*, sering kali memberikan dorongan kuat bagi pihak terkait untuk mengambil tindakan yang diperlukan.

Penyelesaian sengketa administrasi terhadap maladministrasi dari penyelenggara negara tersebut memiliki kekurangan bahwa rekomendasi Ombudsman seringkali tidak diikuti atau dilaksanakan oleh instansi yang terkait. Mengenai hasil akhir dari rekomendasi ombudsman terdapat ketidakjelasan tuntutan tanggung jawab dari pihak-pihak yang penyelenggara layanan publik dengan masyarakat dengan hanya penyelesaian yang melalui rekomendasi *non-binding* (Lubis, dkk, 2023). Jika dibandingkan dengan PTUN yang memiliki otoritas yang kuat dalam menyelesaikan sengketa administrasi. Keputusan PTUN bersifat mengikat dan harus ditaati oleh semua pihak yang terlibat. Ketika seseorang yang merasa dirugikan mengajukan gugatan ke PTUN, pengadilan ini dapat menelaah kasus tersebut dan mengeluarkan keputusan yang harus dipatuhi. Jika PTUN menemukan bahwa keputusan Pejabat TUN tidak sah atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku, maka keputusan PTUN dapat membatalkan KTUN tersebut berdasarkan prinsip *Actus Contrarius* dan memerintahkan perubahan atau penggantian keputusan tersebut (Habibi, 2019).

Putusan PTUN memiliki kekuatan hukum yang lebih besar untuk menyelesaikan sengketa dibandingkan dengan rekomendasi Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman, di sisi lain, bersifat non-mengikat dan mendorong pihak terkait untuk memperbaiki atau membayar kompensasi, tetapi tidak ada kewajiban hukum untuk melaksanakannya. Sebaliknya, putusan PTUN dapat memengaruhi keputusan administrasi secara langsung dan dapat meminta keputusan yang tidak sesuai dengan hukum dicabut. Hal tersebut kurang memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat yang dirugikan haknya akibat maladministrasi. Padahal sebagai negara hukum Indonesia menjunjung tinggi adanya persamaan dihadapan hukum atau *equality before the law*, dan masyarakat yang seringkali berada di kedudukan lebih lemah daripada penyelenggara negara berpotensi mendapatkan diskriminasi. Kurangnya publikasi dan sosialisasi tentang keberadaan Ombudsman dan mekanisme yang tersedia juga merupakan masalah. Masyarakat mungkin tidak sepenuhnya sadar akan peran Ombudsman, yang dapat mengakibatkan rendahnya tingkat pengaduan dan mengurangi dampak positif lembaga ini terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, meskipun Ombudsman telah menerapkan mediasi dan konsiliasi, proses ini terkadang dianggap kurang transparan dan tidak selalu menghasilkan resolusi yang memuaskan semua pihak. Ketidakpuasan ini bisa muncul jika hasil mediasi dianggap tidak adil atau tidak sesuai dengan harapan. Penguatan wewenang Ombudsman dengan memberikan status yang mengikat pada rekomendasi yang dikeluarkan dapat meningkatkan efektivitas lembaga ini serta menyempurnakan proses mediasi dan konsiliasi dengan meningkatkan transparansi, menetapkan standar yang jelas, dan memberikan pelatihan bagi mediator dan konsiliator dapat membantu menghasilkan resolusi yang lebih adil.

IV. KESIMPULAN

Ombudsman memiliki peran penting dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta melindungi masyarakat dari maladministrasi. Ombudsman menggunakan pendekatan preventif dengan mendorong transparansi dan kepatuhan, serta pendekatan represif melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan pemberian rekomendasi. Meskipun rekomendasi Ombudsman tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat, lembaga ini masih berfungsi sebagai pelindung hak-hak masyarakat dengan memberikan solusi cepat dan efektif. Namun, pelaksanaan kewenangan Ombudsman memiliki kelemahan, terutama terkait keterbatasan wewenang. Rekomendasi yang bersifat *non-binding* mengurangi efektivitas dalam menyelesaikan sengketa jika pihak-pihak tidak secara kooperatif mematuhi. Selain itu, kendala dalam anggaran dan jumlah staf juga mempengaruhi kualitas layanan. Sebagai perbandingan, PTUN kekuatan hukum yang lebih kuat dengan putusan yang mengikat dan dapat mencabut keputusan administrasi yang cacat hukum. Untuk meningkatkan efektivitas Ombudsman, beberapa langkah perlu dipertimbangkan, termasuk penguatan wewenang dengan memberikan status mengikat pada rekomendasi, peningkatan anggaran dan jumlah staf, serta peningkatan sosialisasi dan transparansi proses mediasi dan konsiliasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Ombudsman dapat lebih optimal dalam melindungi hak-hak masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Diharapkan langkah-langkah ini akan meningkatkan peran Ombudsman dalam melindungi hak-hak masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan memperkuat kewenangan hukum, memberikan sumber daya

yang cukup, dan memastikan transparansi dan sosialisasi yang efektif, Ombudsman akan lebih mampu menjalankan fungsi utamanya dalam mengawasi dan memperbaiki sistem pelayanan publik, serta memastikan bahwa setiap laporan dan sengketa ditangani dengan adil dan efisien.

REFERENSI

- Badan Legislati. "Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia."
- Bambang Waluyo. *Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi: Strategi dan Optimalisasi*. Sinar Grafika: Jakarta, 2022.
- Cevyn Oktavianus Taroreh. "Kedudukan dan Peranan Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia." *Lex Crimen*, Vol. 11, No. 3, 2022.
- Dani Habibi. "Perbandingan Hukum Peradilan Tata Usaha Negara dan Verwaltungsgerecht sebagai Perlindungan Hukum Rakyat." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 21, No. 1, 2019.
- Desti Setiawati, Muhammad Khoirul Anwar, dan Anisa Nurmaida. "Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Pembentukan UU Kesehatan." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No. 3, 2023.
- Dhenok Panuntun Trisuci Asmawati. "Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah." PhD Disertasi, Universitas Islam Indonesia, 2015.
- Diani Kesuma. *Reformasi Pelayanan Publik-Damera Press*. Damera Press, 2022.
- Hardi Setiawan, Jaelan Usman, dan Riskasari Riskasari. "Penerapan Media Sosial dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, Vol. 3, No. 2, 2022.
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari. *Memahami Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia*, 2013.
- Herry Wibawa. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara dan Pemerintahan (Studi Perbandingan dengan Pengawasan Peratun)." PhD Disertasi, Universitas Diponegoro, 2010.
- Ilham Endriansyah Putra, Muhammad Galih Ramahadi, dan Rifad Fahrezy. "Eksistensi Ombudsman sebagai Pengawas Pelayanan Publik guna Menciptakan Pemerintahan yang Bebas Maladministrasi: Studi Kasus: Pembangunan Apartemen Lexington Residence." *Dinamika Hukum*, Vol. 24, No. 2, 2023.
- Intan Nurkumalawati. "Pemeriksaan Keimigrasian: Pelayanan Publik yang bukan Sekadar Melayani." *Dinamika Keimigrasian di Indonesia*, Vol. 9, No. 7, 2020.
- Irma Mangar dan Muhammad Rosyid Ridho. "Lembaga Independen Negara dalam Ketatanegaraan Indonesia." *Definisi: Jurnal Agama dan Sosial Humaniora*, Vol. 1, No. 2, 2022.
- Junan Hastuty Christin Nalle, Saryono Yohanes, dan Hernimus Ratu Udju. "Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dan Implikasi Rekomendasinya dalam Penegakan Hukum di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara." *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Vol. 3, No. 1, 2023.
- Lailam, Tanto. "Penataan Kelembagaan Pengujian Norma Hukum di Indonesia." *Jurnal Konstitusi*, Volume 15, No. 1, 2018.
- Marianus Yofan Kader dan Willy Tri Hardianto. "Ombudsman Strategy Of Republic Of Indonesia In East Java Representative Regarding Public Service Supervision." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, Vol. 8, No. 3, 2019.
- Maskur Hidayat. *Strategi & Taktik Mediasi*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Mohammad Sandy Kurniawan dan Noor Hafidah. "Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi dalam Pelayanan Publik." *JTAM FH*, Vol. 2, No. 1, 2024.
- Muhammad Khoerul Umam. "Kedudukan Konstitusional Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia untuk Mewujudkan Clean Governance." 2021.
- Nabila Firstia Izzati. "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia." *Sasi*, Vol. 26, No. 2, 2020.
- Nurkhatimah, Usman Jafar, dan Muhammad Anis. "Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah Fiqh Siyasah)." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah*, Vol. 2, No. 3, 2021.

- Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, dan Muhammad Khoirul Anwar. "Upaya Pencegahan Maladministrasi oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Relasi Publik*, Vol. 1, No. 1, 2023.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2019.
- Philipus M. Hadjon, Sri Soemantri Martosoewignjo, dan Sjachran Basah. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta, 2005.
- Rosidin. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Widina Bhakti Persada: Bandung, 2006.
- Satijipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Siaran Pers, 03 Maret 2019. "Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2019." Diakses dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan2019>.
- Wanda Pusthika Ayu. "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Tanggapan Stakeholders." PhD Disertasi, Universitas Brawijaya, 2014.
- Yuda Hanafi Lubis, Sholihul Abidin, dan Erik Syaputra Johan. "Penambahan Fungsi Magistrature of Sanction pada Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Innovative: Journal of Social Science Research*, Vol. 3, No. 2, 2023.
- Yusnani Hasjimzoem. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia." *Fiat Justisia*, Vol. 8, No. 2, 2014.