

SKRIPSI

**PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN
NOMOR 41 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA SAMARINDA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Disusun Oleh:

Frans Jordan Purba

NPM 2074201039

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2025



**UNIVERSITAS
WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**
FAKULTAS HUKUM
STATUS TERAKREDITASI

KONSENTRASI :
1. HUKUM SUMBER DAYA ALAM
2. HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
3. HUKUM TANAH

**BERITA ACARA
UJIAN PENDADARAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa Tanggal, 25 Februari 2025 bertempat di Universitas Widyagama Mahakam Samarinda, Tim Penguji Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Widyagama Mahakam Samarinda, telah melaksanakan Ujian Pendadaran skripsi

Dengan mengingat : Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Widyagama Mahakam Tanggal 11 Bulan September Tahun 2024 Nomor: 17.A /UWGM/FH-D/Pus/IX/2024 Tentang Pelaksanaan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum UWGM Samarinda

Memperhatikan :
Pertama : Jawaban dan sanggahan yang diberikan pada waktu ujian berlangsung
Kedua : Hasil nilai Ujian yang dicapai dalam ujian pendadaran skripsi dengan susunan tim sebagai berikut

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. JAIDUN, S.H.,M.H	KETUA	1.
2.	Dr. H. SYAHARIE JA'ANG, S.H.,M.H	SEKRETARIS	2.
3.	HJ. RUSTIANA, S.H.,M.H	ANGGOTA	3.

MEMUTUSKAN

NAMA : Frans Jordan Purba
NPM : 20.111007.74201.039
JUDUL SKRIPSI : Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda

Hasil yang dicapai : **LULUS/ SUKSES**
Dengan Predikat : **A.** Dengan Pujian
B+ Sangat Memuaskan
B. Memuaskan
C+ Cukup

Mahasiswa Peserta Ujian

Frans Jordan Purba
NPM: 20.111007.74201.039

Samarinda, 25 Februari 2025

Ketua Tim Penguji

Dr. JAIDUN, S.H.,M.H
NIDN: 1112017C01

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frans Jordan Purba

NPM : 2074201039

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir Penulisan Hukum dengan judul : Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tinjau dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda. Adalah hasil karya saya, dan dalam naskah Tugas Akhir Penulisan Hukum ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir Penulisan Hukum ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEHAN DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda , 25 Februari 2025



Yang menyatakan

Frans Jordan Purba

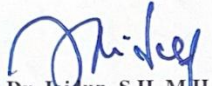
NPM.2074201

HALAMAN PERSETUJUAN

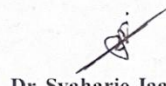
Nama : Frans Jordan Purba
NPM : 2074201039
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Proposal : PENCEGAHAN MALADMINISTRASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU
DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN
2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA

Menyetujui,

PEMBIMBING I


Dr. Jaidun, S.H., M.H.
NIDN. 1113017001

PEMBIMBING II


Dr. Svaharie Jaang, S.H., M.Si., M.H.
NIDN. 1110096401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda


Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
NIK. 2007. 073. 103

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Frans Jordan Purba
NPM : 2074201039
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Proposal : PENCEGAHAN MALADMINISTRASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU
DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN
2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA

Menyetujui,

PEMBIMBING I


Dr. Jaidun, S.H., M.H.
NIDN. 1113017001

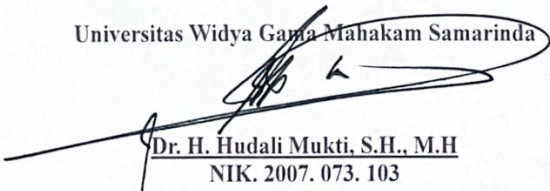
PEMBIMBING II


Dr. Svaharie Jaang, S.H., M.Si., M.H.
NIDN. 1110096401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda


Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
NIK. 2007. 073. 103

UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO

Ungkapan Pribadi :

Sesungguhnya hidup hanya perihal bertahan, sampai nanti tiba waktunya.

Dan

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya.

Motto :

*“ Sekalipun aku jatuh, aku akan bangun pula, sekalipun aku duduk dalam gelap,
TUHAN akan menjadi terangku”. Mik 7: 8.*

ABSTRAK

Nama : Frans Jordan Purba

NPM : 2074201039

Judul : Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tinjau dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda

Pembimbing : 1. Dr. Jaidun, S.H.,M.H
2. Dr. Syaharie Jaang, S.H.,M.Si., M.H

Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Maladministrasi menjadi suatu permasalahan yang serius dilingkungan pemerintahan di Kota Samarinda. Guna untuk mencapai pemerintahan yang baik melalui sektor pelayanan publik, Ombudsman berkewajiban untuk mengawasi segala hal yang berkaitan dengan pelayanan publik dan berwenang untuk melakukan pencegahan khusus nya di Kota Samarinda. Penelitian ini ialah jenis penelitian hukum normatif, dimana berorientasi pada data primer (Peraturan Perundang-undangan) serta data lapangan sebagai data pendukung. Hasil dari penelitian ini ialah bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur telah melaksanakan peran mereka dalam pencegahan maladministrasi namun masih kurang efektif disebabkan beberapa kendala yakni, faktor kurangnya sumber daya manusia, penyelenggara belum memahami mengenai standar pelayanan dan komponen pelayanan, penyelenggara belum dapat membedakan standar pelayanan dengan standar operasional prosedur, penyelenggara belum memahami tugas pokok dan fungsi, penyelenggara tidak menjadi filter dengan melakukan upaya administratif atas ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Maladministrasi, Ombudsman, Penyelenggara, Pencegahan

ABSTRACT

Name : Frans Jordan Purba

NPM : 2074201039

Title : Prevention of Maladministration in the Implementation of Public Services in Review from Ombudsman Regulation Number 41 of 2019 concerning Procedures for Preventing Maladministration in the Implementation of Public Services in the City of Samarinda

Instructor : 1. Dr. Jaidun, S.H., M.H
: 2. Dr. Syaharie Jaang, S.H., M.Si., M.H

Public Services are a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen. Maladministration is a serious problem within the government environment in Samarinda City. In order to achieve good governance through the public service sector, the Ombudsman is obliged to supervise all matters relating to public services and has the authority to take special precautions in the City of Samarinda. This research is a type of normative legal research, which is oriented towards primary data (legislation) as well as field data as supporting data. The results of this research are that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for East Kalimantan has carried out their role in preventing maladministration but is still less effective due to several obstacles, namely, the lack of human resources, the organizers do not understand service standards and service components, the organizers cannot differentiate service standards from standard operational procedures, the organizers do not understand the main tasks and functions, the organizers do not act as filters by making administrative efforts for public dissatisfaction with services.

Keywords : Public Services, Maladministration, Ombudsman, Organizer, Prevention

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas Kemurahan-Nya yang selama ini penulis dapat rasakan, yang memberi pengertian dan pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan pada waktu yang tepat menurut-Nya. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana **PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA.**

Dalam proses penulisan ini penulis banyak menemukan kendala dan hambatan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis perlu menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. Dr. Husaini, M.Pd., M.T.** selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak **Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

3. Bapak **Dr. Jaidun, S.H., M.H.** selaku Wakil Dekan sekaligus Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan proposal ini.
4. Ibu **Dinny Wirawan Pratiwi, S.H., M.H** selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
5. Bapak **Dr. Syaharie Jaang, S.H., M.Si., M.H.** selaku Dosen Pembimbing II dalam pengerjaan proposal ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman penulis, Gita Ananda, Diny Orlanda, Jumria, Priskila Jesika, Baun Novita, Bayu Aditya, Andy Resky, Josua Pandiangan, Fernandes Situngkir, dan teman-teman lainnya.
8. Ibu Erni Sitiyanti, Kak Feronika, Kak Laura, dan juga Bapak Arinson Purba dan Ibu Lestarianna Saragih yang juga mendukung secara moril ataupun materil serta doa yang tiada hentinya.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca.

Samarinda, 25 Februari 2025

Penulis

Frans Jordan Purba

2074201039

DAFTAR ISI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ASLI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO.....	vi
ABSTRAKS.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL TENTANG PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 THUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA.....	13
A. Landasan Teori	13
1. Teori Keadilan.....	13
2. Teori Kewenangan	14

3. Teori Kekuasaan.....	15
4. Negara Kesejahteraan (welfare state).....	16
5. Konsep Maladministrasi.....	19
6. Konsep Implementasi.....	21
7. Teori Penegakan Hukum.....	22
B. Landasan Faktual.....	25
1. Standar Pelayanan dan Standar Operasioal Prosedur Ombudsman Republik Indonesia.....	25
2. Peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi Penyelenggaraan pelayanan Publik di kota Samarinda.....	32
3. Kendala -kendala yang dihadapi Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kota Samarinda.....	35
BAB III PEMBAHASAN TENTANG PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA.....	43
A. Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara	

Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda.....	43
B. Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam mencegah praktek maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda.....	49
BAB IV PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan dari Negara Republik Indonesia ialah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. Istilah pelayanan publik yang kita kenal mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi segala kebutuhan warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik, hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintah, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik. Hal ini sesuai dengan ruh kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk

¹ Nandang Alamsah, dkk, “*Pelayanan Publik Yang Inovatif*”, Volume 1, Unpad Press, Sumedang, Jawa Barat, 2022, hlm 1

memberikan fleksibilitas kepada daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya demi peningkatan pelayanan publik.²

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan 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, maka diperlukan hukum untuk mengaturnya.³

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan administrasi atau oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.⁴ Menurut Mahmudi mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya,

² Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, "*Pelayanan Publik*", Yayasan Kita Menulis, Oktober 2020

³ *Op.cit*

⁴ Ahk. Muwafik Saleh, "*KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK (Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan)*", Intrans Publishing, Wisma Kalimetro, Jl. Joyosukmo Metro 42 Malang, Jatim, 2021, hlm 3

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Sebagai sebuah negara hukum kesejahteraan yang dianut di Indonesia, maka tugas utama pemerintah untuk mewujudkan tujuan negara salah satunya melalui pelayanan publik. Namun banyak tindakan yang melampaui batas wewenang dari penyelenggara administrasi negara, yang sudah mewarnai penyelenggaraan pemerintahan sehingga membuat masyarakat semakin tidak percaya dengan adanya pemerintahan yang bersih dan transparan, kemudian pejabat birokrasi pemerintahan menjadi sorotan tajam pada saat ini, karena mereka sebagai pejabat publik yang menjalankan administrasi pemerintahan sangat rawan terhadap praktik praktik yang dianggap penyalahgunaan wewenang. Perlu dipahami adalah pejabat birokrasi memiliki kewenangan yang dijamin oleh undang-undang dalam menjalankan administrasi pemerintahan, seringkali keputusan para pejabat birokrasi melampaui kewenangan yang diberikan undang-undang dan etika birokrasi, yang biasa disebut maladministrasi.⁶

Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah harus terus melakukan perbaikan untuk mencapai good governance, bagaimana tidak pemerintah dituntut untuk dapat mengikuti dinamika kehidupan masyarakat yang terus terjadi membutuhkan pula perubahan sosok birokrasi yang di idealkan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Ketika norma-norma untuk mewujudkan

⁵ Mahmudi, “*Manajemen Sektor Publik*” Yogyakarta, 2007, hal 128

⁶ Ni Made Anggia Paramesthi Fajar, 2019, “*Mal Administrasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Negara*”, (Online, diakses 12 september 2024)

pemerintahan yang baik (good governance)di sepakati, maka tidak ada pilihan lain bahwa pemerintah juga harus mengadopsi berbagai standar pelayanan publik yang diakui secara international dalam memberikan pelayanan publik yang baik.⁷

Namun dalam mencapai hal tersebut, manakala tuntutan terhadap pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kian hari kian bertambah namun tidak jarang masih saja didapati mindset birokrasi penyelenggara pelayanan publik yang rendah. Realitas bahwa penyelenggara pelayanan publik eksistensinya tidak berkaitan langsung dengan jumlah banyaknya jumlah masyarakat yang mereka layani, membuat organisasi birokrasi menjadi kurang bergantung terhadap masyarakat yang mereka layani. Selain itu, para birokrat juga tidak memiliki urgensi untuk memberikan pelayanan yang baik karena mereka digaji dengan *fixed income* dan hampir tidak ada insentif ketika mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih banyak. Bahkan bagi aparat birokrasi, makin sedikit masyarakat yang harus dilayani maka lebih sedikit juga pekerjaan yang harus mereka lakukan.⁸

Pola pikir yang demikian penulis temui dalam pelayanan publik pada salah satu kantor yang bergerak dalam penerbitan surat menyurat, penulis sebagai masyarakat yang saat itu menemani keluarga untuk mengurus Kartu keluarga yang perlu diperbaiki didalam penulisan nama anggota keluarga yang ada didalam kartu tersebut, adapun hal tersebut berkaitan untuk keberangkatan ke luar negeri, harus menghadapi petugas yang didalam melayani penulis dan keluarga penulis sangat

⁷ Dr. Agus Pramusinto dan Dr. Erwan Agus Purwanto, “*Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*”, Gava Media, 2009, hlm. 301

⁸ *Ibid*, hlm 303

sangat tidak ramah, dibuktikan dengan cara pegawai tersebut dalam menyambut dan merespon penulis dan keluarga penulis, tentu hal ini sangat bertolak belakang dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, dimana aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa dihargai hak-haknya.

Penulis merasa bahwa pelayanan yang saat itu penulis terima bukanlah pelayanan publik yang baik, sebab sikap dan perilaku yang diberikan oleh petugas menggambarkan bahwa petugas tidak menghargai hak-hak penulis sebagai masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang diberikan tentunya tidak berkualitas, sebab pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya terhadap konsumen atas barang/jasa.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang tata cara pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik hadir untuk mengatasi kasus maladministrasi tersebut diatas. Ombudsman sebagai lembaga mandiri yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik berwenang melakukan pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara. Demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan bersih, terhindar jauh dari kasus maladministrasi maka diharapkan adanya upaya untuk mencegah.

Oleh sebab itu praktik maladministrasi yang demikian menjadi sebuah ironi, kehadiran ombudsman sebagai lembaga pengawas memberikan secercah harapan

akan hilangnya praktik maladministrasi, oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut mengenai

“ PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pencegahan maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda ?
2. Apa kendala dalam mencegah praktek Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana pencegahan maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda.
 - b. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dalam mencegah praktek maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda.
2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan memperdalam pengetahuan mengenai bagaimana pencegahan maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai kerangka berpikir dalam mengambil langkah-langkah penyelesaian terhadap kendala dalam mencegah praktek maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif (legal research) biasanya “hanya” merupakan studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan, kontrak atau perjanjian, teori hukum, dan pendapat para sarjana. Nama lain dari penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum doktrinal, juga disebut sebagai penelitian kepustakaan atau studi dokumen. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, menjelaskan penelitian hukum normatif adalah “penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (data sekunder). Dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan (di samping adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data primer).

Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁹

Ahmad Mukti Fajar ND dan Yulianto menjelaskan bahwa penelitian hukum normatif adalah penelitian yang menempatkan hukum sebagai sistem norma. Sistem norma ini mencakup prinsip-prinsip, norma, aturan dari peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, perjanjian, dan doktrin (ajaran)¹⁰

Saefullah Wiradipradja menjelaskan bahwa penelitian hukum normatif adalah penelitian yang memfokuskan pada norma hukum positif sebagai objek kajiannya. Dalam penelitian hukum normatif, hukum dilihat bukan sebagai sesuatu yang hanya berada dalam domain idealistik semata, tetapi sebagai sistem yang terlembaga dan terdokumentasi dalam bentuk norma, prinsip, dan lembaga hukum yang ada. Pendekatan ini juga dikenal sebagai penelitian hukum dogmatik yang bertujuan untuk menganalisis, mempertahankan, dan mengembangkan struktur hukum positif dengan menggunakan logika yang terstruktur.¹¹

2. Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yaitu :

1. Undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁹ Dr. H. Muhaimin, SH.,M.Hum, “Metode Penelitian Hukum”, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm 45

¹⁰ Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm 45

¹¹*Ibid*

3. Peraturan Ombudsman nomor 41 tahun 2019 tentang tata cara pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik
4. Peraturan Walikota (Perwali) Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang terdiri atas buku-buku hukum, hasil penelitian, skripsi, tesis, jurnal dan lain – lain. Kegunaan bahan hukum sekunder adalah memberikan kepada peneliti semacam petunjuk kearah mana peneliti melangkah.

c. Bahan Hukum Tersier

Adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia, dan ensiklopedia hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Dimana mencakup pemeriksaan sumber data pendukung seperti undang-undang, peraturan, buku, jurnal, dan situs web. Sumber sumber ini bisa berfungsi sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut serta analisis masalah. Sumber bacaan untuk penelitian ini meliputi buku, jurnal, serta makalah dimana berkaitan dengan masalah utama, dimana dipelajari guna mendapatkan pengetahuan serta hipotesis dimana diperlukan.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan dilaksanakan guna mendapati data pendukung guna mendapatkan data informasi dari subyek Penelitian dimana dilaksanakan dengan wawancara di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur.

4. Analisis Bahan Hukum

Setelah data terkumpul, data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan cara kualitatif, dimana ialah gabungan dari proses kerja lapangan serta penelitian kepustakaan, serta penafsiran serta pembahasan data yang diterima serta diolah dengan cara utuh. Penelitian kepustakaan ini bertujuan guna membandingkan peraturan perundang-undangan, kebijakan, yurisprudensi, serta bahan rujukan dengan informasi dimana diperoleh terkait Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tinjau Dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda. Kemudian dilaksanakan analisis kualitatif guna mendapati gambaran menyeluruh terkait aspek hukum dimana terkait dengan permasalahan dimana diteliti.

Guna mendapati informasi pendukung, penelitian lapangan dilaksanakan dengan mewawancarai pihak yang terlibat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dan juga Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Timur.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari Bab I sampai dengan Bab IV. Untuk lebih memudahkan memahami skripsi ini, sistematikanya ditulis seperti berikut ini :

BAB I : Pendahuluan

Bab pendahuluan terbagi atas alasan pemilihan judul rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori serta Landasan Faktual

Ialah Bab landasan teori terkait Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kota Samarinda serta landasan faktual terkait gambaran umum penelitian yang diperoleh melalui wawancara terkait Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kota Samarinda di kantor Ombudsman.

BAB III : Pembahasan

Ialah bab hasil pembahasan dimana menjawab rumusan masalah yakni pertama bagaimana pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda. Kedua, apa kendala dalam mencegah praktek maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda.

BAB IV : Penutup

Ialah bab penutup dimana terbagi atas kesimpulan serta saran. Kesimpulan ialah jawaban kepada masalah dimana diajukan dilandaskan hasil pembahasan pada bab sebelumnya sedangkan saran berisikan rekomendasi ataupun masukan terkait dampak temuan baik dengan cara praktis ataupun teoritis.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL MENGENAI PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA

A. Landasan Teori

1. Teori Keadilan

Keadilan berasal dari kata adil, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah.¹² Di Indonesia Keadilan digambarkan dalam Pancasila sebagai dasar negara, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam sila kelima tersebut terkandung nilai-nilai yang merupakan tujuan dalam hidup bersama. Adapun keadilan tersebut didasari dan dijiwai oleh hakikat keadilan kemanusiaan yaitu keadilan manusia dengan dirinya sendiri, manusia dengan manusia lainnya, manusia dengan masyarakat, bangsa dan negara serta hubungan manusia dengan Tuhannya.¹³

Didalam Pancasila terdapat pada butiran 2 dan 5 dimana yang berbunyi sila kedua kemanusiaan yang adil dan beradab dan sila kelima keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Nilai kemanusiaan yang adil dan beradab, bahwa kesadaran sikap dan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai moral dalam hidup bersama atas dasar tuntutan hati nurani dengan memperlakukan sesuatu hal sebagaimana mestinya. Berdasarkan nilai ini, secara mutlak ada pengakuan terhadap hak asasi manusia. Nilai keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, mengandung makna sebagai dasar sekaligus tujuan yaitu tercapainya masyarakat Indonesia yang adil dan makmur secara lahiriah maupun batiniah. Berdasar pada nilai ini, keadilan adalah nilai yang amat mendasar yang diharapkan oleh seluruh bangsa itulah negara yang berkeadilan.¹⁴

Nilai-nilai keadilan haruslah menjadi dasar yang harus diwujudkan dalam hidup bersama warga negara untuk mewujudkan tujuan negara yaitu mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat. Demikian pula nilai-nilai keadilan tersebut

¹² <https://kbbi.web.id/keadilan> diakses tanggal 19 September 2024

¹³ M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2014, hlm. 85

¹⁴ Riky Sembiring, "Keadilan Pancasila dalam Perspektif Teori Keadilan Aristoteles", *Jurnal Aktual Justice*, Vol 3, No.2 Desember 2018

sebagai dasar dalam prinsip-prinsip menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

2. Teori Kewenangan

Kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan berasal dari kekuasaan legislate (diberi oleh undang-undang) atau dari kekuasaan eksekutif administratif. Kewenangan yang biasanya terdiri dari beberapa wewenang adalah kekuasaan terhadap segolongan orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan.¹⁵

Menurut S.F. Marbun, kewenangan dan wewenang harus dibedakan. Kewenangan (authority gezag) adalah kekuasaan yang diformalkan baik terhadap segolongan orang tertentu maupun terhadap sesuatu bidang pemerintahan tertentu secara bulat. Sedangkan wewenang (Competence, bevoegdheid) hanya mengenal bidang tertentu saja. Dengan demikian, kewenangan berarti kumpulan dari wewenang-wewenang (Rechtsbevoegdheden). Jadi, wewenang adalah kemampuan untuk bertindak yang diberikan peraturan perundang-undangan untuk melakukan hubungan hukum.¹⁶

Dalam hukum publik, wewenang berkaitan dengan kekuasaan. Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsur-unsur lainnya, yaitu¹⁷:

1. Hukum
2. Kewenangan (Wewenang)
3. Keadilan
4. Kejujuran
5. Kebijaksanaan

¹⁵ B. Sihantori (2023) “Teori Kewenangan”, hlm 13

¹⁶ Kamal Hidjaz, *Efektifitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Makassar: Pustaka refleksi, 2010, hlm. 35.

¹⁷ Rusadi Kantaprawira, *Hukum dan Kekuasaan*, Makalah, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta, 1998, hlm. 37-38.

6. Kebajikan

3. Teori Kekuasaan

Kekuasaan merupakan kemampuan memengaruhi orang lain, maka dimungkinkan setiap interaksi dan hubungan sosial organisasi melibatkan kekuasaan. Kekuasaan selalu melibatkan interaksi sosial antar beberapa pihak, lebih dari satu pihak. Dengan demikian seorang individu atau kelompok yang terisolasi tidak dapat memiliki kekuasaan karena kekuasaan harus dilaksanakan atau mempunyai potensi untuk dilaksanakan oleh orang lain atau kelompok lain. Kekuasaan amat erat hubungannya dengan wewenang. Tetapi kedua konsep ini harus dibedakan. Kekuasaan melibatkan kekuatan dan paksaan, wewenang merupakan bagian dari kekuasaan yang cakupannya lebih sempit. Wewenang tidak menimbulkan implikasi kekuatan. Wewenang adalah kekuasaan formal yang dimiliki oleh seseorang karena posisi yang dipegang dalam organisasi.¹⁸

Dalam kehidupan masyarakat, kekuasaan mempunyai arti penting bagi hukum karena kekuasaan bukan hanya merupakan instrumen pembentukan hukum (law making), tapi juga instrumen penegakan hukum (law enforcement). Pembentukan hukum, khususnya undang-undang, dilakukan melalui mekanisme kekuasaan politik dalam lembaga legislatif di mana kepentingan-kepentingan kelompok masyarakat yang saling bertentangan diupayakan untuk dikompromikan guna menghasilkan satu rumusan kaidah-kaidah hukum yang dapat diterima semua pihak. Penegakan hukum merupakan upaya untuk mendorong masyarakat agar mentaati aturan-aturan hukum yang berlaku (upaya preventif) dan penjatihan sanksi hukum terhadap kasus-kasus pelanggaran hukum yang terjadi dalam masyarakat (upaya represif). Hukum juga mempunyai arti penting bagi kekuasaan karena hukum dapat berperan sebagai sarana legalisasi bagi kekuasaan formal lembaga-lembaga negara, unit-unit pemerintahan, pejabat negara dan pemerintahan. Legalisasi kekuasaan itu dilakukan melalui penetapan landasan hukum bagi kekuasaan melalui aturan-aturan hukum. Di samping itu, hukum dapat pula berperan mengontrol kekuasaan sehingga pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan secara legal dan etis.¹⁹

Fungsi pemerintahan terdiri atas dua fungsi, yaitu: Pertama, Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang

¹⁸ Dr. Wendy Sepmady Hutahaean, S.E., M.Th “*Filsafat dan Teori Kepemimpinan*” AhliMedia Press, Malang, 2021, hlm 13-14

¹⁹ Stella Putri Cahyono, dkk, “*Hubungan Hukum dan Kekuasaan dalam Sistem Hukum Di Indonesia*”, Jurnal Dinamika Hukum dan Masyarakat, hlm. 1-2, diakses tanggal 10 oktober 2024

sangat besar. Untuk mengemban tugas yang besar itu, selain dibutuhkan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat di masa yang akan datang perubahan-perubahan yang akan terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian layanan kepada masyarakat.²⁰

4. Negara Kesejahteraan (Welfare State)

Welfare state diperkenalkan pada abad 18 melalui gagasan Jeremy Bentham (1748-1832), bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin kepada rakyatnya tentang kebahagiaan yang sebesar-besarnya (The greatest happiness/welfare, of the greatest number of their citizen).²¹

Jeremy Bentham dalam konsepnya sering menggunakan istilah “utility” (kegunaan) untuk menjelaskan konsep kebahagiaan atau kesejahteraan, berdasarkan prinsip utilitarianisme yang dikembangkan Jeremy Bentham bahwa sesuatu yang dapat menimbulkan kebahagiaan ekstra (seluas-luasnya) adalah sesuatu yang baik, namun sebaliknya bahwa sesuatu yang menimbulkan sakit adalah sesuatu yang not good (buruk), oleh karena itu pemerintah harus melakukan aksi (kebijakan dan program) yang selalu diarahkan untuk meningkatkan kebahagiaan kepada rakyat sebanyak mungkin, gagasan Jeremy Bentham untuk mewujudkan welfare state berkaitan langsung dengan reformasi hukum, peranan konstitusi dan pengembangan kebijakan sosial. Melalui pemikiran Jeremy Bentham tersebut ia dikenal sebagai “Bapak Kesejahteraan Negara” (The Father of welfare state).²²

John Maynard Keynes berpendapat bahwa welfare state dibentuk untuk mencapai aspek full employment. Kemudian Keynes memberikan peranan pemerintah menjadi dominan dalam semua manajemen permintaan efektif melalui

²⁰ Taliziduhu Ndara, *Kybernologi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001, hlm. 85

²¹ St. Laksanto Utomo, S.H (2020) “*Buku ajar Hukum Jaminan Sosial*”. Lembaga Studi Hukum Indonesia, hlm. 9.

²² Edi Suharto, “Peta dan Dinamika Welfare state di beberapa Negara” hlm.4

kebijakan fiskal, akan tetapi Keynes tidak menawarkan gagasan mengenai kriteria untuk mengalokasikan pengeluaran sektor publik sebagai prioritas yang harus dipenuhi.²³

Teori Negara Kesejahteraan (Welfare State) tersebut sering kali dimaknai berbeda oleh setiap orang maupun Negara. Namun, teori tersebut secara garis besar setidaknya mengandung 4 (empat) makna, antara lain sebagai berikut: Pertama, Sebagai kondisi sejahtera (well-being), kesejahteraan sosial (social welfare) sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non-material. Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat dipenuhi serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari risiko-risiko utama yang mengancam kehidupannya; Kedua, Sebagai pelayanan sosial, umumnya mencakup lima bentuk, yakni jaminan sosial (social security), pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan dan pelayanan sosial personal (personal social services); Ketiga, Sebagai tunjangan sosial, kesejahteraan sosial yang diberikan kepada orang miskin. Karena sebagian besar penerima kesejahteraan adalah masyarakat miskin, cacat, pengangguran, pengangguran keadaan ini menimbulkan konotasi negatif pada istilah kesejahteraan, seperti kemalasan, ketergantungan, yang lebih tepat disebut “social illfare” ketimbang “social welfare”. Keempat, Sebagai proses atau usaha terencana, sebuah proses yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial.²⁴

Negara kesejahteraan sangat erat kaitannya dengan kebijakan sosial (social policy) yang di banyak negara mencakup strategi dan upaya-upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan warganya, terutama melalui perlindungan sosial (social protection) yang mencakup jaminan sosial (baik berbentuk bantuan sosial dan asuransi sosial), jaring pengaman sosial (social safety nets) dan juga pelayanan publik (Public Service).

²³ Dahlan, Ahmad. “Menggagas Negara kesejahteraan” el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam 2.1 (2014), hlm.8

²⁴ E. Elviandri (2017) *Quo Vadis Negara Kesejahteraan “ Meneguhkan ideologi Welfare state Negara Hukum Kesejahteraan Negara”* Jurnal Hukum, hlm.254

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Banyak istilah yang digunakan dan semuanya mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Para ‘founding fathers’ negara kita menggunakan istilah ‘adil dan makmur’ sebagaimana tertuang dalam Alinea kedua pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Istilah lain adalah “kesejahteraan umum” yang tertuang dalam Alinea keempat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 konsepsi negara kesejahteraan di Indonesia juga diakomodir dalam pasal 33. Ketentuan Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyatakan Bahwa “Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar pada demokrasi atas ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian serta dengan menjaga keseimbangan, kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Pencantuman ketentuan sistem perekonomian nasional dalam konstitusi merupakan peletakan landasan konstitusi bagi kebijakan perekonomian nasional. Konstitusi merupakan acuan kebijakan pemerintah dari sebuah negara hukum kesejahteraan dalam mengambil setiap kebijakan ekonomi. Konstitusi tidak boleh dilanggar dan dikalahkan demi kepentingan ekonomi. Menurut Jimly Ashidique ketentuan ekonomi dalam Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia 1945 merupakan instrumen pengendalian terhadap dinamika pasar sekaligus sarana perekayasaan perkembangan ekonomi untuk mencapai cita-cita bersama yaitu terciptanya keadilan (justice), terciptanya kemakmuran bersama dan

kebebasan, konstitusi berfungsi penyeimbang antara kepentingan negara, masyarakat dan pasar.

5. Konsep Maladministrasi

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya.²⁵

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia secara jelas menetapkan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia yakni menerima dan menyelesaikan laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kata-kata Maladministrasi dengan deinisinya untuk pertama kalinya secara khusus tercantum di dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam

²⁵ Ian Dwi Heruyanto, *Mengenal Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, (Diakses 12 September 2024)

Pasal 1 angka 3 ini, Maladministrasi bukan hanya berbentuk perilaku/tindakan tetapi juga meliputi Keputusan dan Peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Diaturinya ketentuan tentang maladministrasi di dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai sebuah langkah maju, karena di dalam sejumlah besar peraturan perundang-undangan sudah dicantumkan berbagai bentuk maladministrasi dan sanksi yang diberikan. Hal ini juga diatur dalam pasal 54 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik juga mengatur tentang sanksi bagi pelaku maladministrasi.

Adapun bentuk-bentuk maladministrasi yang paling umum kita jumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah seperti Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Penyimpangan prosedur, Pengabaian kewajiban hukum, Tidak transparan, Kelalaian, Diskriminasi, Tidak profesional, Ketidakjelasan informasi, Tindakan sewenang-wenang, Ketidakpastian hukum, Salah pengelolaan.

Secara umum sebenarnya ketentuan maladministrasi sudah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR.

Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai bentuk maladministrasi itu khususnya yang mengatur tentang tindakan, perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etika administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, pegawai negeri, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik. Namun ketentuan tersebut tidak disebutkan secara langsung sebagai maladministrasi, ketentuan tersebut lebih kepada menyebutkan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi daripada lembaga pelayanan publik tersebut yang sebagai penyelenggara pelayanan publik.

6. Konsep Implementasi

Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem.²⁶

Sehingga implementasi terhadap kebijakan pada prinsipnya merupakan sarana yang dengannya suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Pengimplementasian khususnya dalam suatu aturan hukum adalah alat pengaturan hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik saling berkolaborasi untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, pelaksanaan sesuai dengan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan politik agar pengimplementasian aturan atau kebijakan pemerintah tidak bertentangan dengan kepentingan masyarakat. Menurut Nugroho ada dua pilihan implementasi kebijakan, yaitu implementasi langsung dalam bentuk program dan melalui perumusan kebijakan yang bersumber atau diturunkan dari kebijakan tersebut.²⁷

²⁶ Riskawati, Dwi, dan Oberlin Silalahi. "Implementasi Kebijakan Kuota Perempuan Di Parlemen." *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik* 4.2 (2021): hlm. 261

²⁷ <https://www.gramedia.com/literasi/implementasi>

Implementasi merupakan tahapan terpenting dalam perumusan kebijakan publik. Sebuah program politik harus dilaksanakan untuk memiliki dampak dan tujuan yang diinginkan. Adapun tujuan dari implementasi adalah:

1. Mewujudkan tujuan yang ingin dicapai sesuai yang telah direncanakan.
2. Menentukan kapasitas untuk melaksanakan kebijakan atau rencana sebagaimana dimaksud.
3. Untuk menentukan seberapa sukses suatu kebijakan atau rencana telah dirancang untuk meningkatkan kualitas.

7. Teori penegakan Hukum

Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal²⁸

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa penegakan hukum pada hakikatnya merupakan penegakan ide-ide atau konsep-konsep yang abstrak. Jadi menurutnya penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide tersebut menjadi kenyataan.²⁹

Penegakan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu :³⁰

²⁸ Satjipto Rahardjo, Masalah Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis, Sinar Baru, Bandung, Tanpa Tahun, hlm. 15.

²⁹ *Ibid*

³⁰ *Ibid*

1. Ditinjau dari sudut subyeknya, dalam arti luas, proses penegakkan hukum melibatkan semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum. Siapa saja yang menjalankan aturan normative atau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan mendasarkan diri pada norma aturan hukum yang berlaku, berarti dia menjalankan atau menegakkan aturan hukum. Dalam arti sempit, penegakkan hukum hanya diartikan sebagai upaya aparaturnya penegakan hukum tertentu untuk menjamin dan memastikan bahwa suatu aturan hukum berjalan sebagaimana seharusnya.
2. Ditinjau dari sudut obyeknya, yaitu dari segi hukumnya: Dalam arti luas, penegakkan hukum yang mencakup pada nilai-nilai keadilan yang di dalamnya terkandung bunyi aturan formal maupun nilai-nilai keadilan yang ada dalam bermasyarakat. Dalam arti sempit, penegakkan hukum itu hanya menyangkut penegakkan peraturan yang formal dan tertulis.

Faktor faktor yang mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto adalah :³¹

1. Faktor Hukum

Praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan, hal ini disebabkan oleh konsepsi keadilan merupakan suatu rumusan yang bersifat abstrak, sedangkan kepastian hukum merupakan suatu prosedur yang telah ditentukan secara normatif. Justru itu, suatu kebijakan atau tindakan yang tidak sepenuhnya berdasar

³¹ Soerjono Soekanto. 2004, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum Cetakan Kelima. Jakarta : Raja Grafindo Persada hal 42

hukum merupakan sesuatu yang dapat dibenarkan sepanjang kebijakan atau tindakan itu tidak bertentangan dengan hukum. Maka pada hakikatnya penyelenggaraan hukum bukan hanya mencakup law enforcement, namun juga peace maintenance, karena penyelenggaraan hukum sesungguhnya merupakan proses penyerasian antara nilai kaedah dan pola perilaku nyata yang bertujuan untuk mencapai kedamaian.

2. Faktor Penegakan Hukum

Fungsi hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Oleh karena itu, salah satu kunci keberhasilan dalam penegakan hukum adalah mentalitas atau kepribadian penegak hukum.

3. Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum, persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan.

4. Faktor Kebudayaan

Berdasarkan konsep kebudayaan sehari-hari, orang begitu sering membicarakan soal kebudayaan. Kebudayaan menurut Soerjono Soekanto, mempunyai fungsi yang sangat besar bagi manusia dan masyarakat, yaitu mengatur agar manusia dapat mengerti bagaimana seharusnya bertindak, berbuat,

dan menentukan sikapnya kalau mereka berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, kebudayaan adalah suatu garis pokok tentang perikelakuan yang menetapkan peraturan mengenai apa yang harus dilakukan, dan apa yang dilarang.

B. Landasan Faktual

1. Standar Pelayanan dan Standar Operasioal Prosedur Ombudsman Republik Indonesia

Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“Standar pelayanan adalah serangkaian ketentuan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, tujuan nya agar diketahui dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.”³²

Lebih lanjut, Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan bahwa :

“Standar pelayanan itu sesuatu hal yang harus dan wajib kita paparkan ke masyarakat, dan masyarakat harus tahu akan hal ini, jadi disetiap pelayanan publik, tidak ada alasan bahwa masyarakat tidak tau prosedur yang harus mereka lewati, kalau masyarakat tidak tau standar pelayanan kita, bagaimana mungkin

³² Hasil Wawancara dengan Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indoneisa Perwakilan Kalimantan Timur, Hari Rabu, 12 Februari 2025.

bisa terjalin kerjasama yang baik anatar masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan kita penyelenggara pelayanan.”³³

Berikut standar pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur

Tabel 1

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN
LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA**

KOMPONEN STANDAR PENYAMPAIAN LAPORAN/PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK			
A.	Persyaratan	:	7. Administratif (Formil) a. Surat pengaduan ditujukan langsung kepada Ombudsman (bukan sebagai tembusan) atau Formulir Penerimaan Laporan (apabila Pelapor datang langsung belum membawa surat pengaduan), memuat: i. Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan); ii. Pejabat/Instansi Penyelenggara Layanan yang dilaporkan; iii. Keterangan mengenai penyampaian pengaduan/keberatan Pelapor kepada Terlapor atau atasannya; dan iv. Harapan dengan

³³ *Ibid*

			menyampaikan Laporan Kepada Ombudsman.
			b. Fotokopi/<i>scan</i> Kartu Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/KTP (apabila WNI) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) atau Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atas nama Pelapor yang masih berlaku. Dalam hal: 1) Terhadap Pelapor WNI yang menyampaikan Laporan mengenai belum diterbitkannya Kartu Tanda Penduduk/KTPn maka dapat menggunakan Surat Keterangan Domisili atau Surat Keterangan lain yang ditandatangani oleh Ketua RT/RW/Lurah/Camat; 2) Korban langsung merupakan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan/ Rumah Tahanan atau mengalami keterbatasan akses seperti Anak Buah Kapal yang sedang bertugas, dsb, maka syarat formil fotokopi/<i>scan</i> Kartu Identitas dapat dikesampingkan; 3) Terhadap Pelapor WNA yang menyampaikan Laporan mengenai pelayanan izin tinggal maka dapat menggunakan paspor yang sah dan

		masih berlaku. c. Surat Kuasa untuk melapor ke Ombudsman dari Pemberi Kuasa kepada Penerima Kuasa dan penandatanganan surat kuasa tersebut belum lewat 2 (dua) tahun sejak penandatanganan. d. Dalam hal Pelapor merupakan Badan Hukum/Organisasi menyertakan Akta Pendirian dan/atau Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) dan/atau dokumen lain yang menunjukkan kedudukan Pelapor dengan institusi yang diwakilinya, apabila ada. Apabila Badan Hukum/Organisasi menerima kuasa dari Badan Hukum/Organisasi lain, maka perlu dilampirkan Akta Pendirian atau AD/ART dari kedua Badan Hukum/Organisasi tersebut e. Bukti penyampaian pengaduan kepada Terlapor atau atasannya yang dilakukan oleh Pelapor mengenai substansi yang dilaporkan. f. Alamat lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan/atau <i>e-mail</i> aktif Pelapor.
		2. Substantif (Materiel) a. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan; b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut; c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan; d. Terlapor dan substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

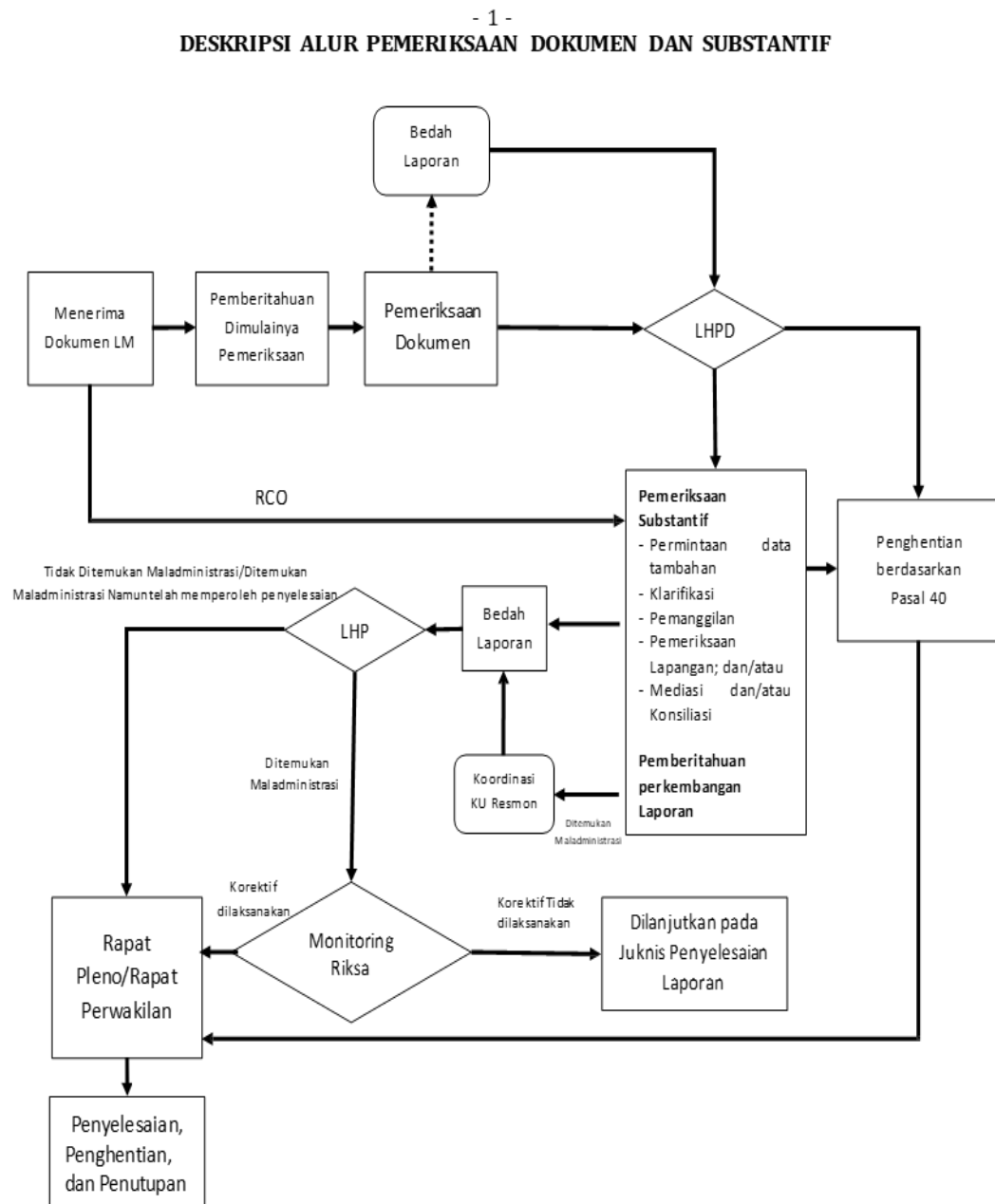
B.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	Mekanisme Penyampaian Laporan: 1. <i>Online</i>: http://ombudsman.go.id; 2. <i>E-mail</i>: Pengaduan@ombudsman.go.id; 3. <i>Call center</i>: 137; 4. <i>WhatsApp</i>: 082137373737; 5. Surat; 6. SP4N LAPOR!; dan/atau 7. Datang langsung ke Ombudsman Pusat atau Perwakilan Ombudsman di 34 Provinsi.
	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan		1. Paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan akan diinformasikan lengkap atau tidaknya syarat formil Laporan. 2. Respons Pelapor, Instansi Terlapor, dan Pihak Terkait akan ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterima oleh Tim Pemeriksa. 3. Jangka waktu penyelesaian Laporan sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan/diadukan.
	Biaya/Tarif		Tidak dipungut biaya (gratis) pada seluruh proses penanganan laporan/pengaduan.
	Produk		Penyelesaian Laporan/Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.
	Pengaduan Terhadap Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia		Inspektorat Gedung Ombudsman Republik Indonesia, lantai 4 Jl. HR. Rasuna Said, Kav C-19 Jakarta Selatan 12920 Telp: (021) 52960894-95, Fax: (021) 52960907-08 <i>e-mail</i>: pengawasan.internal@ombudsman.go.id <i>website</i>: wbs2.ombudsman.go.id

Sumber : *Data keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 194 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.*

Adapun rincian data mengenai Standar Operasional Prosedur atau Alur Pemeriksaan Dokumen dan Substansif berdasarkan lampiran keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 :

Gambar 1

Deskripsi alur Pemeriksaan Dokumen dan Substantif



Sumber : Data Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 4 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif

2. Peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi Penyelenggaraan pelayanan Publik di kota Samarinda

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan bahwa :

“Peran ombudsman pencegahan maladministrasi di kota samarinda sudah sepenuhnya dijalankan, baik peran aktif maupun peran pasif.”³⁴

Selanjutnya Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indoneisa Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan juga bahwa :

“ Berkaitan dengan pencegahan, dapat dikatakan upaya yang ombudsman lakukan upaya pencegahan itu adalah berkaitan dengan potensi, prosesnya ada deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran, deteksi itu kita harus mengetahui potensi terjadi nya maladministrasi tersebut, dengan cara mengidentifikasi melalui isu-isu dan juga berita berita yang beredar.”³⁵

Lebih lanjut Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur juga menjelaskan bahwa :

“Didalam menjalankan peran nya ombudsman melakukan peran aktif dan pasif, kalau peran aktif nya kita melakukan deteksi, itu ada didalam Pasal 2 Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan

³⁴ *Ibid*

³⁵ *Ibid*

Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disana jelas ada 3 tahapan yang kami jalankan yaitu, Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran.”³⁶

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peran ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam pencegahan maladministrasi adalah sebagai berikut :

1. Deteksi

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dijelaskan bahwa :

“Deteksi sendiri kami lakukan dengan cara mengidentifikasi melalui isu-isu atau media sosial, untuk mengetahui kira kira di penyelenggara mana yang berpotensi terjadi maladministrasi.”³⁷

Disisi lain Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan :

“Ruang lingkup pencegahan itu sendiri meliputi maladministrasi yang terus menerus terjadi, dan juga isu publik yang berdampak luas untuk masyarakat, dan menjadi atensi publik.”³⁸

2. Analisis

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dijelaskan :

³⁶ *Ibid*

³⁷ *Ibid*

³⁸ *Ibid*

“Analisis dilakukan untuk memastikan bahwa memang sudah terjadi maladministrasi, kemudian kami identifikasi penyebab terjadinya maladministrasi, dan terakhir kami memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran.”³⁹

Lebih lanjut Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan :

“Maladministrasi juga kerap kali terjadi dikarenakan adanya aturan baru dari pusat, namun yang di daerah belum siap, oleh karena itu butuh penyesuaian, nah dalam peralihan tersebutlah akan terjadi maladministrasi, nah disinilah kami juga akan memberikan usulan perubahan kebijakan untuk menyesuaikan dengan aturan yang ada diatas, ini masuk kedalam pemberian perlakuan saran.”⁴⁰

3. Perlakuan Pelaksanaan Saran

Selanjutnya Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“Untuk hal ini, kita juga harus memastikan bahwa saran yang kita berikan kepada instansi atau penyelenggara itu harus dilaksanakan mereka, kita juga lakukan pendampingan, dan juga kita pastikan bahwa penyelenggara harus ada perubahan kebijakan.”⁴¹

Lebih lanjut Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan :

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

“Didalam kita memberikan saran, bisa saja saran kita itu dilaksanakan sepenuhnya, separuhnya, atau tidak sama sekali, tapi tidak sampai disitu saja, kita juga melakukan monitoring terkait pelaksanaan saran kemudian mempublikasi saran, dan juga melakukan pendampingan.”⁴²

Lebih lanjut Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan :

“Untuk publikasi saran sendiri, itu bisa dilakukan dengan beberapa cara, termasuk didalamnya konfrensi pers, rilis media massa, unggahan media sosial milik Ombudsman, dan lain-lain, itu ada didalam pasal 34 Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda, ungkapnya.”⁴³

3. Kendala – kendala yang dihadapi Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan menjelaskan :

“apabila membahas kendala, di ombudsman sendiri ada dua kendala yang dihadapi dalam pencegahan maladministrasi, yaitu internal dan eksternal, didalam menjalankan fungsi pengawasan secara internal, dengan letak geografis kalimantan timur yang terdiri dari 10 kabupaten/kota, namun memiliki jarak yang

⁴² *Ibid*

⁴³ *Ibid*

sangat jauh, kita terkendala dengan jumlah SDM, sedangkan di ombudsman sendiri ada 2 kepegawaian diluar perwakilan secara struktural, yang pertama PNS, dibawah ke sekjenan, menjalankan fungsi-fungsi administratif, yang kedua ialah asisten , yang menjalankan fungsi pengawasan secara substansi apabila terjadi atau di temukan dugaan maladministrasi.”⁴⁴

1. Faktor Internal

Lebih lanjut Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan mengenai faktor internal yang mereka hadapi dalam pencegahan maladministrasi di Kota Samarinda, bahwa :

“Tahun lalu SDM kami dibagian asisten hanya terdiri dari 7 orang saja, untuk meladeni atau melayani 10 kabupaten/kota ditambah 1 provinsi, tentu ini menjadi sebuah kendala buat kami untuk melayani banyak nya jumlah akses yang masuk ke kami”⁴⁵

Lebih jelas Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan terkait kendala yang mereka hadapi dalam tahun 2024, bahwa :

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, Hari Rabu, 12 Februari 2025

⁴⁵ *Ibid*

“Kendala di tahun lalu 2024 kami hanya terdiri dari 7 orang saja, sementara akses pengaduan yang masuk ke kami itu sekitar 442 akses pengaduan dalam 1 tahun, dan yang teregis menjadi laporan itu sekitar 80an, akses pengaduan sendiri bukan saja sebatas orang melapor, namun ada juga yang mengirim surat, ada yang datang konsultasi, jadi semuanya itu masuk kedalam kategori akses. Jadi kalau dia masuk kedalam laporan, maka itu masuk dalam tahap verifikasi, dengan maksud untuk memastikan apakah kewenangan nya ini masuk kedalam kewenangan ombudsman atau tidak.”⁴⁶

Selanjutnya Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“Namun ditahun 2025 kita mendapatkan penambahan 6 anggota baru untuk di ke asistenan, jadi total keseluruhan ada 13 orang, dengan kata lain untuk tahun 2025 ini dapat dikatakan sudah tidak ada kendala lagi untuk SDM dalam menjalankan fungsi pengawasan.”⁴⁷

2. Faktor Eksternal

Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ *Ibid*

“Faktor Eksternal ini kami temukan selama kami menjalankan fungsi pengawasan, faktor ini hadir atau berasal dari pihak penyelenggara itu sendiri, terdiri dari 4 hal yang menjadi garis besar.”⁴⁸

Selanjutnya Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan terkait 4 faktor eksternal yang menjadi kendala dalam menjalankan fungsi pengawasan dalam Pencegahan Maladministrasi di Kota Samarinda :

1. “Sepengalaman kami mengadakan survey kepatuhan, (mekanisme yang pertama menerima laporan, kedua kita juga mengadakan survey kepatuhan, untuk pencegahan maladministrasi, kepatuhan terkait dengan standar pelayanan di OPD, terdapat di undang-undang nomor 25 tahun 2009, terdiri dari standar pelayanan dan komponen pelayanan apa saja, itu yang wajib dijadikan semacam kitab nya penyelenggara pelayanan publik.”⁴⁹

Lebih lanjut Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“Nah kendala yang kerap kali kita temukan adalah banyak nya penyelenggara pelayanan publik yang belum memahami itu bahkan belum membaca, nah berawal dari situlah maladministrasi timbul, terkait dengan

⁴⁸ *Ibid*

⁴⁹ *Ibid*

baku mutu waktu yang lewat, adanya prosedur yang tidak sesuai, karena jujur saja masih banyak yang kita dapati penyelenggara pelayanan tersebut yang belum paham terkait Undang- Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”⁵⁰

2. Selanjutnya Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“Masih banyak penyelenggara yang tidak dapat membedakan apa itu standar pelayanan dan apa itu Standar Operasional Prosedur, bisa dibaca di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dimana standar pelayanan itu ada informasi yang wajib disampaikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat.”⁵¹

Lebih lanjut Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan terkait 14 komponen Standar Pelayanan :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan

⁵⁰ *Ibid*

⁵¹ *Ibid*

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana⁵²

Lebih lanjut Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan :

“14 Poin diatas harus dipahami oleh penyelenggara Pelayanan Publik, untuk memaksimalkan kinerja mereka, sebab bagaimana mungkin kita dapat memberikan pelayanan yang terbaik, kalau ibarat kitab nya saja kita tidak pahami.”⁵³

Selanjutnya lanjut Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“Itulah kendala yang selalu kami temukan, masih banyak penyelenggara yang belum bisa membedakan, penyelenggara selalu menyodorkan SOP tanpa pernah atau belum memaparkan standar

⁵² *Ibid*

⁵³ *Ibid*

pelayanan, sementara standar pelayanan itulah yang perlu diketahui oleh masyarakat.”⁵⁴

Kemudian Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan bahwa :

“ Tidak jarang juga akibat dari tidak transparan nya penyelenggara dalam menyampaikan standar pelayanan, maka akan mengakibatkan proses penyelesaian pelayanan kepada masyarakat menjadi lambat, contoh nya seharusnya pengurusan dokumen hanya butuh waktu 3 hari, tetapi terkadang menjadi 7 hari kerja, ujung ujungnya terjadilah maladministrasi yaitu permainan uang, agar proses pengurusan dapat di percepat.”⁵⁵

3. Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan kendala ketiga yang mereka hadapi :

“Banyak juga penyelenggara yang kurang memahami tupoksi mereka sendiri dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Contoh seorang front office, front office sendiri punya peran penting, Front office tidak boleh tidak tau atas produk yang mreka layani, sehingga apabila masyarakat bertanya terkait pelayanan yang mereka butuhkan, front office harus dapat memberikan pelayanan atas apa yang masyarakat tanyakan atau butuhkan, namun tidak jarang Front Office tersebut malah mengelak, dengan mengatakan kalau itu bukan bidang mreka, sehingga tidak menggambarkan filosofi pelayanan publik, data ini kami peroleh berdasarkan hasil penilaian kepatuhan ditahun 2024.”⁵⁶

4. Selanjutnya Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan kendala ke empat yang mereka hadapi ialah :

⁵⁴ *Ibid*

⁵⁵ *Ibid*

⁵⁶ *Ibid*

“Kebanyakan masyarakat langsung mengarahkan ke ombudsman, sementara Penyelenggara sendiri memiliki fungsi untuk menyelesaikan dulu, upaya administratif. apabila fungsi mreka tidak jalan maka kami dari ombudsman akan masuk, sehingga kendala nya ialah bahwa tidak adanya filter dari penyelenggara sebagai yang paling utama untuk menyelesaikan dulu, kalau masyarakat tidak puas maka lanjut ke ombudsman, namun kebanyakan masyarakat itu setiap kali datang melapor pasti selalu mengatakan kalau mreka sudah menyerah, itulah sebabnya banyaknya laporan yang masih masuk ke kami dalam tahun 2024, dikarenakan itu tadi.”⁵⁷

Selanjutnya Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan :

“ Tugas ombudsman sebenarnya sebagai ultimum remedium, sebagai upaya terakhir dalam mengelola atau menyelesaikan pengaduan masyarakat, karena seharusnya pihak penyelenggara sendiri lah yang harus menindaklanjuti segala macam pengaduan masyarakat. Itu ada di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.”⁵⁸

Lebih lanjut Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjelaskan terkait Pasal 36 Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa :

1. Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
2. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan

⁵⁷ *Ibid*

⁵⁸ *Ibid*

Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.

3. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
4. Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

“Rata rata penyelenggara belum menerapkan hal tersebut, mereka hanya berharap kepada si pelapor.”⁵⁹

Terakhir Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menambahkan :

“Akhirnya kami pihak ombudsman sendiri harus mengulang kembali dari awal untuk mengingatkan dan bertanya terkait UU nomor 25 tahun 2009.”⁶⁰

⁵⁹ *Ibid*

⁶⁰ *Ibid*

BAB III

PEMBAHASAN TENTANG PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 41 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA

A. Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda

Pencegahan maladministrasi sampai sekarang masih menjadi permasalahan yang cukup serius, sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur memiliki peran yang sangat penting dalam menghadapi pencegahan maladministrasi, berdasarkan teori kewenangan yang sudah penulis uraikan dalam landasan teori, Kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Ombudsman sendiri selaku lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk 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 Perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk dalam hal ini segala bentuk pelayanan publik yang ada di Kota Samarinda.

Terjadinya maladministrasi di kota Samarinda tentu tidak dapat dipandang sebelah mata, teori penegakan hukum, sebagaimana yang sudah penulis uraikan di Bab sebelumnya, disana dikatakan bahwa “ Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal”. Hal ini dibuktikan dengan upaya yang juga dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam bentuk terus menerus mengingatkan penyelenggara agar membaca Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimana dapat dikatakan sebagai kitab peneyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugas nya, sebab masih banyak pihak penyelenggara pelayanan publik yang belum bahkan tidak tahu sama sekali mengenai tugas mereka berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan.

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam penegakan hukum berkaitan dengan pencegahan maladministrasi di Kota Samarinda telah melaksanakan peran nya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dalam upaya-upaya yang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur lakukan terkait pencegahan maladministrasi, mulai dari Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagaimana tertuang dalam Pasal 2 angka (3) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Deteksi yang dimulai dengan mengidentifikasi isu-isu yang sedang terjadi dan berpotensi menjadi sebuah maladministrasi, kemudian analisis sendiri sebagai tahap lanjutan yaitu untuk memastikan telah terjadi maladministrasi, penyebab terjadinya, dan terakhir memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran, tidak hanya berhenti disitu, kegiatan perlakuan pelaksanaan saran juga memastikan bahwa saran dilaksanakan oleh penyelenggara, kemudian mendampingi pelaksanaan saran, dan terakhir memastikan adanya perubahan kebijakan dari pihak penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Kemudian penulis juga mengaitkan upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman dengan teori kekuasaan dimana disana dijelaskan bahwa kekuasaan melibatkan kekuatan dan paksaan, yang dimana dibuktikan bahwa didalam melakukan upaya-upaya pencegahan tentu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur juga menggunakan hal tersebut agar penyelenggara pelayanan publik dapat menjalankan fungsi mereka sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Hal tersebut tertuang didalam Pasal 36 angka (6) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana dijelaskan bahwa terhadap saran yang tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian, maka rapat pleno dapat memutuskan untuk melaporkan hasil analisis tersebut kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, Kepala Daerah, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Itu artinya terhadap penyelenggara yang tidak menjalankan perlakuan pelaksanaan

saran akan dilaporkan, dan tentu ini akan menjadi nilai buruk atas kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh penyelenggara.

Masyarakat sebagai penerima layanan tentu mengharapkan pelayanan yang baik, hal tersebut sejalan dengan teori Negara Kesejahteraan (*welfare state*) gagasan Jeremy Bentham bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin kepada rakyatnya tentang kebahagiaan yang sebesar-besarnya, sebab segala sesuatu yang menimbulkan kebahagiaan adalah baik, dan sebaliknya Jeremy Bentham mengatakan bahwa segala sesuatu yang menimbulkan sakit adalah buruk.

Maka dari itu untuk mencapai cita cita negara kesejahteraan (*welfare state*) tersebut haruslah diselenggarakan pelayanan publik yang terjamin kualitasnya, harapan masyarakat akan suatu pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari perkembangan jaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya suatu pelayanan yang berkualitas, dan negara dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan nya.

Didalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 disana kita dapat menemukan kata “adil dan makmur” hal ini tertuang didalam alinea kedua, dan “kesejahteraan umum” terdapat didalam alinea keempat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Guna mencapai “adil dan makmur” dan “kesejahteraan umum” maka pelayanan publik harus bersih dari praktek maladministrasi, sebab tidak mungkin kebahagiaan dihasilkan jika sumber daripada kebahagiaan itu saja tidak bersih dari hal hal buruk seperti praktek maladministrasi.

Isu hukum mengenai praktek maladministrasi yang masih terjadi, tidak terlepas dari upaya Ombudsman dalam fungsi pencegahan maladministrasi yang masih belum maksimal, juga penyelenggara pelayanan publik yang masih belum memahami sepenuhnya apa yang menjadi hak dan tanggung jawab mereka sebagai penyelenggara sebagaimana yang sudah penulis uraikan dalam landasan faktual, maka hal inilah yang menyebabkan praktek maladministrasi terjadi, keterkaitan isu hukum dengan teori Penegakan hukum dimana pengertian penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa penegakan hukum pada hakikatnya merupakan penegakan ide-ide atau konsep-konsep yang abstrak. Jadi menurutnya penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide tersebut menjadi kenyataan. Sementara di sisi lain teori kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan berasal dari kekuasaan legislate (diberi oleh undang-undang) atau dari kekuasaan eksekutif administratif. Kewenangan yang biasanya terdiri dari beberapa wewenang adalah kekuasaan terhadap segolongan orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan

Keterkaitan antara tiga hal diatas sudah dijalankan oleh Ombudsman, bagaimana Ombudsman merespon terkait isu-isu hukum yang terjadi di tengah-tengah masyarakat dengan melakukan deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran, namun kewenangan Ombudsman dalam hal ini berwenang mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan maksimal dibuktikan dengan masih adanya penyelenggara yang belum taat akan aturan dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik, oleh sebab itu apabila dalam hal merespon isu hukum tersebut menggunakan kewenangan nya masih belum memberikan hasil yang memuaskan, maka sudah seharusnya Ombudsman melakukan Penegakan Hukum, guna memaksa penyelenggara taat akan peraturan perundang-undangan yang berlaku, hal ini dibuktikan dengan upaya sosialisasi yang dilakukan Ombudsman kepada pihak penyelenggara agar kembali membaca dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban dari masing masing penyelenggara. Ombudsman juga melakukan penegakan hukum dengan memberikan sanksi Administratif kepada penyelenggara apabila tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dan sanksi pidana kepada setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melaksanakan pemeriksaan.

Upaya penegakan hukum guna mencegah maladministrasi tersebut tidak hanya penyelenggara dan pengawas saja yang menjadi sasaran utama dalam memperbaiki pelayanannya, namun keterlibatan masyarakat selaku penerima layanan juga sangat perlu untuk kita ketahui, sebab praktek maladministrasi tidak akan terjadi apabila masyarakat sebagai penerima layanan kritis terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh penyelenggara, bagaimana masyarakat harus memahami apa yang menjadi tanggung jawab mereka, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur bahwa masyarakat juga perlu tau apa-apa saja layanan yang dapat mereka terima, dalam

hal ini standar pelayanan yang di tawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan mereka maka masyarakat dapat melakukan koreksi terkait pelayanan yang mereka terima, sehingga hal ini juga sedikit membantu Ombudsman dalam mencegah praktik maladministrasi.

B. Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam mencegah praktek maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda

Dalam upaya penegakan hukum, tentu ada saja permasalahan yang kemudian menjadi kendala dalam proses mencapai tujuan tersebut. Begitu pula dalam pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di kota Samarinda. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman Ombudsman dalam menegakkan hukum demi terselenggaranya pelayanan publik yang baik jauh dari praktek maladministrasi. Meskipun implementasi nya sudah tepat, bukan berarti pelaksanaan nya berjalan mulus tanpa kendala, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menghadapi beberapa kendala yang signifikan dalam mencegah praktek maladministrasi di kota Samarinda. Sebagaimana teori implementasi yang penulis uraikan dalam landasan teori, Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Meskipun hal ini merupakan wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan, tak jarang

didalam menjalankan fungsi nya muncul kendala-kendala yang berusaha menghambat tercapainya tujuan tersebut.

Adapun tujuan dari implementasi adalah :

1. Mewujudkan tujuan yang ingin di capai sesuai yang telah di rencanakan.
2. Menentukan kapasitas untuk melaksanakan kebijakan atau rencana sebagaimana dimaksud.
3. Untuk menentukan seberapa sukses suatu kebijakan atau rencana telah dirancang untuk meningkatkan kualitas.

Adapun kendala utama yang muncul dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Samarinda dibagi atas 2 bagian :

1. Faktor Internal

Faktor ini berkaitan langsung dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan fungsi pengawasan, di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur sendiri khususnya di kota samarinda, dalam tahun 2024 hanya terdiri dari 7 orang asisten pencegahan, dimana 7 asisten pencegahan ini juga yang nantinya menangani 10 Kabupaten/Kota dan 1 Provinsi. Banyak nya jumlah pengaduan yang masuk dengan jumlah SDM yang menangani tidaklah sesuai, hal inilah yang menjadi kendala.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini sendiri adalah kendala yang ditimbulkan oleh penyelenggara, sehingga menghambat pencegahan maladministrasi bahkan menimbulkan maladministrasi, sebagai berikut :

- a. Ombudsman dalam menjalankan survey kepatuhan untuk pencegahan maladministrasi , kepatuhan terkait standar pelayanan di Organisasi Perangkat Daerah, masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memahami bahkan belum membaca terkait komponen pelayanan dan standar pelayanan, yang sebagaimana dapat dikatakan bahwa itulah yang nantinya dijadikan sebagai pegangan pihak penyelenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, ; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana.

- b. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, masih banyak penyelenggara yang belum dapat membedakan standar pelayanan dengan standar operasional prosedur. Apabila standar pelayanan tidak di publikasi, maka pihak penyelenggara akan berpotensi sangat besar untuk melakukan praktek maladministrasi, sebab masyarakat sebagai penerima tidak paham atas apa yang harus ia terima.
- c. Masih banyak ditemukan penyelenggara yang tidak paham dengan Tugas Pokok dan Fungsi mereka dalam menjalankan pelayanan, sehingga tidak jarang akan melakukan pengabaian terhadap apa yang seharusnya mereka ketahui.
- d. Tidak adanya filter dari penyelenggara sebagai pihak yang paling utama untuk menyelesaikannya terlebih dulu. Tidak adanya upaya dari pihak penyelenggara untuk melakukan upaya administratif atas ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan mereka, sebab didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan, bagaimana pihak penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, namun dikarenakan tidak adanya upaya dari pihak penyelenggara, maka tidak jarang masyarakat langsung menyerahkan

keresahan mereka akan pelayanan yang mereka terima dari penyelenggara pelayanan publik ke Ombudsman, padahal dalam hal ini ombudsman dapat dikatakan sebagai jalan terakhir.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur telah menjalankan fungsi pencegahan maladministrasi terkait pelayanan publik yang ada di Kota Samarinda, hal ini dibuktikan dengan teori penegakan hukum yang sudah di aplikasikan dalam menjalankan tugas Ombudsman itu sendiri, didukung juga dengan peran aktif dan pasif Ombudsman, peran aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Namun tentunya didalam menjalankan fungsi pengawasan, masih ditemukan kendala kendala yang merintang Ombudsman untuk mencegah terjadinya maladministrasi.
2. Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam mencegah praktek maladministrasi ada dua, yaitu faktor internal, ini berkaitan dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan fungsi pencegahan, faktor eksternal yaitu, masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memahami bahkan belum membaca terkait komponen pelayanan dan standar pelayanan, Masih sering ditemui penyelenggara yang belum memahami apa perbedaan antara standar pelayanan dengan standar operasional prosedur, Masih banyak ditemukan penyelenggara yang tidak paham dengan Tugas Pokok dan Fungsi mereka

dalam menjalankan pelayanan, Tidak adanya filter dari penyelenggara sebagai pihak yang paling utama untuk menyelesaikannya terlebih dulu. Tidak adanya upaya dari pihak penyelenggara untuk melakukan upaya administratif atas ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan mereka.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka adapun saran penulis sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan terus mengedukasi penyelenggara pelayanan publik terkait pentingnya standar pelayanan dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan daripada pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yaitu “ adil dan makmur” dan “ kesejahteraan umum” melalui pelayanan publik yang baik jauh dari praktek maladministrasi. Melakukan upaya-upaya yang lebih inovatif dalam penegakan hukum guna mencapai tujuan daripada hukum itu sendiri, dalam hal ini guna menghasilkan pelayanan publik yang baik, lebih aktif lagi dalam melakukan sosialisasi mengenai pelayanan publik, agar pihak penyelenggara maupun masyarakat lebih paham apa yang menjadi tanggung jawab masing-masing.
2. Melakukan upgrade atau peningkatan berkaitan dengan sumber daya manusia baik secara kualitas individu maupun kuantitas yang diperlukan, terus terintegrasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dan berpotensi mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di kota Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Nandang Alamsah, dkk, “*Pelayanan Publik Yang Inovatif*”, Volume 1, Unpad Press, Sumedang, Jawa Barat, 2022.

Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, “*Pelayanan Publik*”, Yayasan Kita Menulis, Oktober 2020

Ahk. Muwafik Saleh, “*KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK (Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan)*”, Intrans Publishing, Wisma Kalimetro, Jl. Joyosukmo Metro 42 Malang, Jatim, 2021.

Mahmudi, “*Manajemen Sektor Publik*” Yogyakarta, 2007.

Dr. Agus Pramusinto dan Dr. Erwan Agus Purwanto, “*Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*”, Gava Media, 2009.

Dr. H. Muhaimin, SH.,M.Hum, “*Metode Penelitian Hukum*”, Mataram University Press, Mataram, 2020.

M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2014

B. Sihantori (2023) “*Teori Kewenangan*”.

Kamal Hidjaz, *Efektifitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia* , Makassar: Pustaka refleksi, 2010.

Rusadi Kantaprawira, *Hukum dan Kekuasaan*, Makalah, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta, 1998, hlm. 37-38.

Dr. Wendy Sepmady Hutahaeen, S.E., M.Th “*Filsafat dan Teori Kepemimpinan*” AhliMedia Press, Malang, 2021.

St. Laksanto Utomo, S.H (2020) “*Buku ajar Hukum Jaminan Sosial*”. Lembaga Studi Hukum Indonesia.

Edi Suharto, “Peta dan Dinamika Welfare state di beberapa Negara”

Soerjono Soekanto. 2004,Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum Cetakan Kelima.Jakarta : Raja Grafindo Persada

Taliziduhu Ndara, Kybernologi, Jakarta: Rineka Cipta, 2001

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Ombudsman nomor 41 tahun 2019 tentang tata cara pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah.

C. Jurnal

Ni Made Anggia Paramesthi Fajar, 2019, "*Mal Administrasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Negara*".

Riky Sembiring, "*Keadilan Pancasila dalam Perspektif Teori Keadilan Aristoteles*", Jurnal Aktual Justice, Vol 3, No.2 Desember 2018

Stella Putri Cahyono, dkk, "*Hubungan Hukum dan Kekuasaan dalam Sistem Hukum Di Indonesia*", Jurnal Dinamika Hukum dan Masyarakat.

Dahlan, Ahmad. "*Menggagas Negara kesejahteraan*" el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam 2.1 (2014).

Riskawati, Dwi, dan Oberlin Silalahi. "*Implementasi Kebijakan Kuota Perempuan Di Parlemen.*" Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik 4.2 (2021).

Satjipto Rahardjo, Masalah Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis, Sinar Baru, Bandung, Tanpa Tahun

D. Internet

<https://id.wikipedia.org/wiki/Publik>(Diakses 12 september 2024)

Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>, (Diakses 09 September 2024).

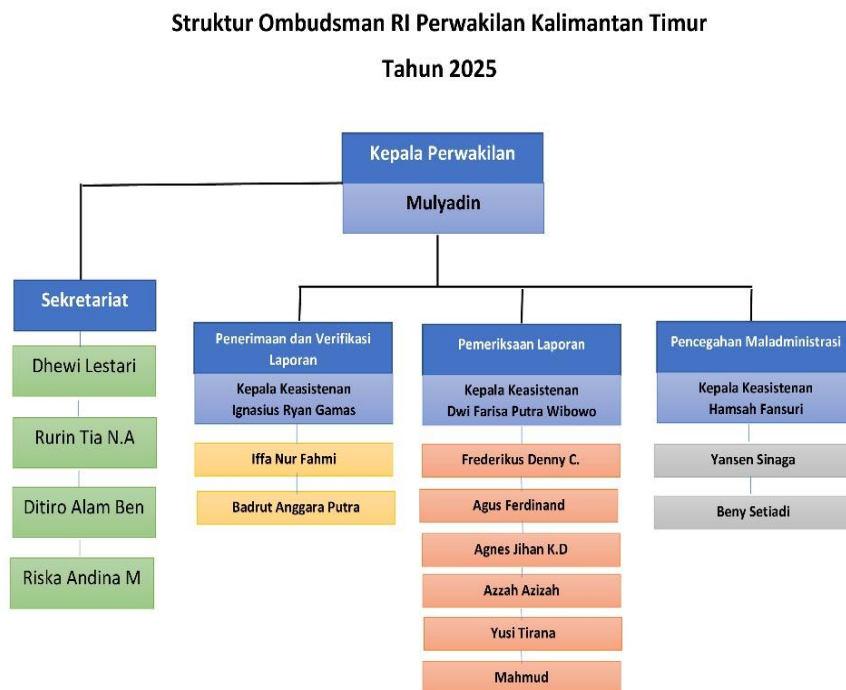
<https://kbbi.web.id/keadilan> diakses tanggal 19 September 2024

Ian Dwi Heruyanto, Mengenal Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia,
(Diakses 12 September 2024)

<https://www.gramedia.com/literasi/implementasi>

LAMPIRAN

1. Struktur Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur



Gambar 1. Struktur Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Tahun 2025

2. Dokumentasi



Gambar 2. Wawancara bersama dengan Bapak Beny Setiadi selaku anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dan Bapak Ignasius Ryan Gamas selaku kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, tanggal 12 Februari 2025.

3. Surat keterangan telah melakukan Penelitian Skripsi



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jalan M.T.Haryono Perumahan Pemda Kaltim Blok A Nomor 1
Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda,
Kalimantan Timur 75127. Telepon (0541) 2086525
surat elektronik : kaltim@ombudsman.go.id

Nomor : B/45/HM.02.03-21/II/2025 18 Februari 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Permohonan Magang

Yth. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda perihal penelitian skripsi tertanggal 22 Januari 2025, dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa berikut :

Nama : Frans Jordan Purba
NPM : 20.11.107.74201.039

dapat melakukan kegiatan Penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur terhitung mulai tanggal 4 Februari 2025 sampai dengan 4 Maret 2025.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami meminta kepada Mahasiswa tersebut selama melakukan kegiatan Penelitian agar mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur serta menjaga kedisiplinan dan mengikuti jam kerja yang berlaku.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan



Mulyadin

4. Daftar Riwayat Hidup



Frans Jordan Purba, Lahir di Kota Samarinda pada tanggal 11 April 2001, anak ke-3 dari Bapak Kalep Purba dan Ibu Erni Sitiyanti Situngkir. Pada tahun 2013 lulus dari SD Negeri 121309 Kota Pematang Siantar. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Swasta GKPS 3 Kota Pematang Siantar dan lulus pada tahun 2016 kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Swasta HKBP Kota Pematang Siantar dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2020 melanjutkan pendidikan S1 Ilmu Hukum di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Kelurahan Simpang Pasir, Kecamatan Palaran. Kemudian melanjutkan Praktek Kerja Lapangan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda, hingga akhirnya pada tahun 2025 Penulis berhasil menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Hukum pada Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.