

---

---

## UPAYA TINDAKAN KOREKTIF SEBAGAI BENTUK PROGRESIVITAS PROSEDUR DALAM MENYELESAIKAN MALADMINISTRASI OMBUDSMAN

Nayla Magisterani Faatihah, Alifiah Salsabilla Utomo, Meydika  
Wahista Putri, Nurreka Sekar Arum

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang  
naylafaatihah@students.unnes.ac.id

### INTISARI

Ombudsman ialah suatu Lembaga negara independen yang memiliki wewenang untuk mengawasi kinerja pelayanan publik agar terhindar dari penyalahgunaan kekuasaan. Adanya kehadiran ORI diharapkan mampu untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tahapan pemeriksaan laporan masyarakat kepada ombudsman yaitu tahapan pemeriksaan dan verifikasi, tahap pemeriksaan dan tahap resolusi serta monitoring. Adanya laporan masyarakat menandakan terdapat penyalahgunaan wewenang terhadap pihak terlapor maupun suatu instansi tertentu dengan kata lain hal ini termasuk maladministrasi pelayanan publik. Upaya yang dilakukan ombudsman mengenai adanya maladministrasi yaitu dengan menggunakan tindakan korektif atau suatu tindakan perbaikan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis prosedur tindakan korektif bagi Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yuridis dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan. Tindakan korektif terhadap maladministrasi ini dipahami sebagai masukan dari Ombudsman sebelum dikeluarkannya surat rekomendasi untuk terlapor atau instansi terkait. Sebelum Ombudsman mengeluarkan rekomendasi, tindakan korektif menjadi pilihan yang tepat untuk menangani maladministrasi.

**Kata Kunci:** Ombudsman, Tindakan korektif, Maladministrasi

### ABSTRACT

Ombudsman is an independent state institution that has the authority to oversee the performance of public services in order to avoid abuse of power. The presence of ORI is expected to be able to oversee the implementation of public services. The stages of examining community reports to the ombudsman are the examination and verification stage, the examination stage and the resolution and monitoring stage. The existence of community reports indicates that there is abuse of authority against the reported party or a certain institution, in other words, this includes maladministration of public services. The ombudsman's efforts regarding maladministration include corrective action or corrective action. Thus, the purpose of this study is to analyze corrective action procedures for the Ombudsman in resolving maladministration. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yuridis dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan. Tindakan korektif terhadap maladministrasi ini dipahami sebagai masukan dari Ombudsman sebelum dikeluarkannya surat rekomendasi untuk terlapor atau instansi terkait.

Sebelum Ombudsman mengeluarkan rekomendasi, tindakan korektif menjadi pilihan yang tepat untuk menangani maladministrasi.

*Keywords: Ombudsman, Corrective actions, Maladministration*

## **PENDAHULUAN**

Tentunya setiap warga negara menginginkan pemerintahan yang bersih dan efisien. Untuk mencapai organisasi yang bersih dan efisien diperlukan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, untuk melaksanakan sistem pemerintahan yang benar, diperlukan adanya lembaga negara untuk mengawasi kegiatan pemerintahan agar dapat meminimalisir penyalahgunaan kekuasaan, karena dalam praktek penyelenggaraan negara, penyalahgunaan kekuasaan sering terjadi pada aparatur tata usaha negara dan lembaga administrasi negara pemerintah (Taroreh, 2022). Hal ini termaktub dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip-prinsip *good governance* sebagai sarana efektif penyelenggaraan fungsi pemerintahan (Sitorus, 2017). Maka dari itu negara membentuk suatu sistem Lembaga negara yang independent dan bertugas sebagai pengawasan dan diciptakan guna untuk menerima keluhan dari masyarakat bila terjadi suatu penyalahgunaan dalam beberapa hal terkait pelayanan dalam pemerintahan. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah lembaga negara yang mengawasi sistem penyelenggaraan pelayanan publik, baik milik negara maupun milik pemerintah. Lembaga ORI telah disusun dalam pasal 1 ayat 1 undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 (Akim, 2021). Adanya pembentukan daripada ORI itu sendiri yaitu berkontribusi pada terciptanya atau berkembangnya kondisi yang kondusif bagi pengendalian pelayanan publik, selain melatih ORI, khususnya meningkatkan perlindungan pelayanan public yang lebih baik dan adil.

Untuk menciptakan kondisi yang kondusif serta tentram sebagaimana mestinya dan serta untuk mewujudkan tujuan dari pelayanan publik tersebut. Adanya tujuan dari pelayanan publik ini guna memenuhi harapan dari masyarakat agar tercapainya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Medlin, 2021). Oleh karena itu, ORI diberi tugas pokok yaitu mengambil langkah-

langkah untuk memantau laporan atau informasi terkait pelanggaran lembaga penyelenggara negara dalam pelaksanaan undang-undang, tugasnya, dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyimpangan kewenangan tersebut sering disebut dengan tindakan melawan hukum atau tindakan maladministrasi. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum yang menyalahgunakan wewenang serta suatu perbuatan yang melanggar terhadap asas-asas pemerintahan yang baik dan benar (Renaldi, F., Rizkynata, R., Publik, D. A., & Jakarta, 2023). Dari tindakan maladministrasi tersebut juga dapat diartikan bahwasanyasuatu Lembaga pemerintah tersebut berarti melakukan pengimpangan terhadap standar prosedur operasional yang melakukan pelanggaran wewenang yang bertujuan untuk maksud lain serta terdapat suatu kelalaian terhadap tanggung jawab yang sebagaimana mestinya dalam melayani publik, yang dimana hal tersebut menyebabkan suatu kerugian baik material maupun immateriil. Tindakan maladministrasi ini masih sering terjadi dalam proses melayani pelayanan publik, tindakan ini tidak hanya berupa pelanggaran hukum, tetapi juga penyalahgunaan kewenangan yang telah ada sebelum reformasi(Pranoto, 2022). Adanya tindakan maladministrasi yang di lakukan pada zaman dahulu dan di perbaiki di masa sekarang ditujukan agar menghindari terjadinya tindakan menghilangkan atau melanggar atau mengabaikan kewajiban yang dimana hal ini tentunya merugikan bagi masyarakat. Oleh karena itu agar menghindari adanya maladministrasi tersebut maka diperlukanya peningkatan kinerja dalam rangka penanganan maladministrasi kinerja oleh ORI. Adanya pemantauan kinerja yang dilakukan oleh ORI diharapkan dapat membantu tercapainya *good governance* (Pania Putri, 2020).

Upaya ombudsman dalam menangani maladministrasi yaitu dengan diadakannya tindakan korektif. Tindakan korektif adalah serangkaian tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh terlapor berdasarkan telaah ORI (Attariq, M. I., & Yusran, 2022). Artinya hal tersebut dapat dinyatakan suatu tindakan yang berfungsi sebagai bentuk intervensi langsung ORI dalam masalah pelanggaran wewenang . Dalam upaya ini dilakukan ORI jika laporan akhir hasil pemeriksaan atau LAHP telah resmi keluar dan dinyatakan dalam hal

tersebut ditemukan maladministrasi. Jika memang benar dalam suatu laporan akhir hasil pemeriksaan tersebut telah dinyatakan adanya maladministrasi maka dalam isi laporan tersebut memuat suatu tindakan korektif yang dimana tindakan tersebut harus dilakukan atau dilaksanakan oleh terlapor atau atasan terlapor atau instansi yang terkait (Swastika, D., Nur Hari Susanto, S., & Juliani, 2022). Adanya tindakan korektif tersebut merupakan bentuk pertanggung jawaban dari adanya tugas serta fungsi dari ORI guna untuk melaksanakan suatu janji mengenai tugas pokok terhadap menyelesaikan suatu laporan maladministrasi suatu instansi atau pihak-pihak yang terlapor tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan artikel ini, yakni dengan cara menggabungkan sumber data yang berkaitan dengan pokok pembahasan yang disajikan. Sumber bahan ini dihasilkan dari sejumlah sumber berita, artikel, buku serta laporan penelitian dan artikel hukum. Proses analisis data meliputi meringkas sumber bahan, menyajikan bahan tersebut lalu memberikan kesimpulan atau memverifikasi sumber bahan penelitian artikel ini. Guna membuktikan kebenaran sumber data yang ada dalam penelitian ini maka dilakukan uji reliabilitas, transferabilitas data, dan objektivitas data. Kemudian untuk menggali dan memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan verifikasi sumber atau teknik operasional untuk menguji hasil validitas data dengan penelitian out-of-data karena perbandingan dengan teknik ini sering dilakukan dalam bentuk perbandingan dengan sumber lain. Pendekatan normatif yuridis merupakan pendekatan yang dipakai dalam penyusunan artikel ini. Pendekatan ini mengacu berdasarkan dokumen hukum utama dengan mengkaji teori hukum, serta konsep dan prinsip hukum dengan kajian hukum yang relevan. Sedangkan data sekunder adalah jenis sumber bahan yang dipakai dalam penyusunan artikel, jenis data ini bersumber dari studi pustaka, misalnya aturan UU, buku, serta file dan artikel yang ada kaitannya dengan topik bahasan ini.

## Hasil dan Pembahasan

### 1.1. Tahapan Pemeriksaan Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman

Dalam memenuhi amanahnya sebagai lembaga negara tambahan atau ekstra konstitusional Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (S. Edi, no date) terhadap pencegahan maladministrasi maka diselenggarakanlah sebuah wadah pengaduan, laporan maupun penyelesaian sengketa sebagaimana wewenang dan fungsi ombudsman mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang termaktub pada pasal 7 Undang-undang Ombudsman (A. F, Daniel., M.R, 2021) Oleh karena itu, terdapat 3 tahapan mengenai Tindak Lanjut Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), meliputi Tahap penerimaan dan verifikasi, Tahap Pemeriksaan dan Tahap Resolusi dan Monitoring. Maklumat tersebut merupakan inklusif atas pemeriksaan laporan yang disusun mengenai para pihak yang terkait meliputi pelapor, terlapor, dugaan kesalahan administrasi yang berupa kronologi, hasil investigasi pihak bersangkutan meliputi informasi, interpretasi maupun bukti, tinjauan dan kesimpulan otoritas administratif terkait deteksi pelanggaran, tidak di temukan kesalahan administrasi atau investigasi ditutup (Mariani, 2021) Pada permulaan masyarakat tidak dapat melapor langsung kepada pihak ombudsman melainkan mengajukan permasalahan kepada pihak terkait yang apabila pihak tersebut tidak memberikan *feedback* maka barulah masyarakat dapat melapor secara tegas kepada ombudsman atau inisiatif ombudsman, berdasar pada hal tersebut maka untuk dapat melaporkan kasus maladministrasi terdapat prasyarat yang harus dipenuhi melalui beberapa tahapan yakni :



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2021

#### A. Tahap Penerimaan dan Verifikasi

Idealnya, pada tahapan ini, untuk menjaga objektivitas dan integritas, pelapor akan bertemu dengan 2 orang Asisten Ombudsman RI yang dikenal dengan sebutan Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Pelapor harus membuktikan bahwa otoritas administrasi publik telah menyebabkan kerugian material atau non-material (Deddy, 2016). Maka laporan akan dilayani dengan maksud menyimak, mencatat dan diajukan pertanyaan mengenai investigasi laporan dugaan maladministrasi oleh pelapor serta kelengkapan verifikasi formil dan materiil. Berdasarkan Peraturan Ombudsman RI pasal 4 ayat (1) Nomor 26 Tahun 2017 yang dimaksud syarat formil berupa Kartu Tanda Penduduk sebagai Identitas, surat kuasa, rincian kasus, reaksi dan resolusi, telah melakukan ikhtiar menyampaikan laporan kepada terlapor atau atasan terlapor namun laporan tersebut diabaikan, dan laporan dugaan pelapor serta laporan terkait dugaan maladministrasi kurang dari dua tahun sejak kasus tersebut terjadi. Verifikasi materiil sebagaimana yang termaktub dalam peraturan merupakan bentuk esensi dari laporan tersebut tidak sedang dan telah menjadi sasaran investigasi yudisial dan ditindaklanjuti oleh ombudsman, laporan tersebut belum diselesaikan oleh instansi terkait dan Ombudsman menilai proses penyelesaiannya masih dalam batas waktu yang wajar, terlapor masih mengabaikan laporan dari pelapor sehingga belum mendapatkan hasil penyelesaian, substansi yang dilaporkan merupakan wewenang ombudsman RI. Maka apabila syarat tersebut lengkap akan dilanjutkan ke tahap pemeriksaan, akan tetapi jika pelapor tidak memenuhi persyaratan pihak ombudsman akan menunggu 30 hari namun apabila tidak dipenuhi lagi maka dianggap pelapor mencabut berkas laporannya atau ternyata ditemukan dugaan tersebut salah kamar maka laporan ditutup atau tidak diterima. Maka Penolakan dilakukan oleh ombudsman berdasarkan Pasal 36 ayat (2) yang dinyatakan secara tertulis kepada pihak terkait dengan kurun waktu paling lambat 2 minggu terhitung sejak tanggal ditandatanganinya hasil investigasi oleh ketua konsiliator.

#### B. Tahap Pemeriksaan

Kebijakan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 menegaskan kepada Tim Asisten Pemeriksaan yang sebagaimana diberi kewenangan oleh ketua Ombudsman pusat atau perwakilan provinsi untuk memeriksa dan mengkaji bukti-bukti serta apabila diperlukan dapat melakukan investigasi lapangan dengan tujuan menelusuri kebenaran dalam klarifikasi dugaan kepada pihak terlapor yang substansial sebagaimana tertuang dalam

struktur organisasi dan tata kerja inspektur pada kebijakan Inspeksi (T. Nancy., T. R. Johny., 2019). Ombudsman mempunyai kewenangan berdasarkan Pasal 28 untuk melanjutkan penyidikan, maka selama penyidikan sedang berlangsung dapat melibatkan pemangku kepentingan yang berkaitan dengan kesaksian pakar dan/atau interpreter untuk keperluan permintaan informasi dalam bentuk wawancara tertulis maupun pemeriksaan tatap muka (Pania Putri, 2020). Adapun pemeriksaan dokumen meliputi : 1) Permintaan data atau informasi, 2) Klarifikasi, 3) Pemeriksaan lapangan, 4) Pemanggilan, 5) Konsiliasi, 6) Penghentian pemeriksaan.

Dalam mempertimbangkan laporan tersebut, Ombudsman menjadi penengah bukan keberpihakan kepada pelapor, dengan berkiprah pada prinsip yang berdaulat, imparialitas, dan tanpa imbalan materi. Selain itu, ombudsman juga wajib melakukan klarifikasi terhadap pihak terlapor sebagai eksepsi berupa sebuah bukti atas suatu pertimbangan eksistensi adanya maladministrasi atau sebaliknya.

### C. Tahap Resolusi dan Monitoring

Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman RI, dibuat pernyataan dan usulan pelaksanaan atau tindak lanjut dari pengawas yang dilaporkan untuk meningkatkan kualitas tata kelola yang baik, dan laporan akhir hasil pemeriksaan. Dengan berisi kesimpulan (Mentawai, 2021)

1. Tidak didapati maladministrasi, maka kasus ditutup.
2. Ada maladministrasi, namun tertangani saat proses verifikasi, sehingga substansi yang bersangkutan sudah selesai.
3. Maladministrasi teridentifikasi tetapi tidak dapat diselesaikan dalam penyelidikan, ombudsman akan mengambil tindakan korektif dalam waktu 30 hari. Batas waktu penyelesaian perkara yang dimaksud adalah 60 hari untuk kasus sederhana, 120 hari untuk kasus menengah dan 180 hari untuk kasus berat. Dan pada tahap akhir ombudsman daerah akan mengutarakan kepada Ombudsman pusat RI.

Tahap ini menentukan akan keberlanjutan laporan akhir pemeriksaan dan merupakan penghujung tahapan penuntasan laporan dari tahap Penerimaan, dan pemeriksaan laporan yang termuat pula verifikasi yang teridentifikasi sebagai laporan akhir dengan upaya tindakan korektif kepada bagian yang dilaporkan (Fatmawati, F., Isnaini, I., & Yuhelna, 2022). Tindakan korektif merupakan tahap penentuan akan tidaknya dikeluarkan sebuah rekomendasi, selain itu Ombudsman dapat pula menyelenggarakan pra resolusi dimana apabila didalamnya akan berpeluang melakukan mediasi atau

konsiliasi sehingga apabila masih tidak ditemukan titik terang atau ganti rugi maka dapat dilakukannya ajudikasi khusus. Namun apabila mediasi gagal dapat pula melakukan tindakan korektif sehingga akan menerbitkan rekomendasi sebagai *ultimum remedium* ombudsman dalam melayani pelayanan publik maka akan dilakukan monitoring.

Terakhir, monitoring dilakukan dengan tujuan mengawal pelaksanaan rekomendasi dan dapat dianggap selesai ketika entitas yang diberitahu atau otoritas pengawas yang diberitahukan telah memverifikasi dan menerapkan isi rekomendasi. Apabila pihak atau pengurus yang dirujuk mengabaikan, tidak melaksanakan, atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman lantas mempublikasikan kepada media atau paparan publik terhadap temuan hasil tindakan investigasi yang selanjutnya diutarakan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden Republik Indonesia sebagai laporan untuk diberitahukan kepada pihak terkait sehingga orang atau instansi bersangkutan dapat dikenai sanksi administrative (Solechan, 2018).

#### 1.2. Tindakan Korektif Pada Tahap Pemeriksaan Dalam Mencegah Maladministrasi

Salah satu persoalan yang sering dilakukan ketika tindakan pengawasan terhadap pelayanan publik atas tindakan korektif Ombudsman RI kepada terlapor. Contohnya kasus-kasus yang telah melewati tahap laporan namun tidak ada tindak lanjut terhadap terlapor. Dapat terlihat dalam pernyataan tersebut, bahwa Ombudsman RI ialah kelembagaan dengan tugas dan wewenang mengawasi jalannya pelayanan public. Penerbitan tindakan korektif merupakan salah satu bentuk dari beberapa kewenangan Ombudsman RI. Hal tersebut tertera dalam PerOmbudsman RI No. 38/2019 mengenai Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, yang berbunyi bahwa dalam menyelenggarakan upaya peningkatan dalam rangkat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi pelayanan public, maka perlu terwujudnya invesitagasi atas Prakarsa sendiri di dalam lingkungan ombudsman RI, Pemberlakuan tindakan korektif merupakan salah satu bentuk kewenangan dari ombudsman dalam menindak penyelenggara pelayanan public yang melakukan maladministrasi (Attariq, M. I., & Yusran, 2022). Selanjutnya, struktur birokrasi dan disposisi yang efektif dengan mengacu pada komposisi aturan kebijakan juga menjadi penentu keberhasilan implementasi tindakan korektif. Apabila Ombudsman dalam menerima laporan pengaduan, laporan tersebut terbukti mengandung maladministrasi maka Ombudsman memiliki hak untuk melakukan tindak lanjut berupa tindakan korektif, hal-hal yang

dianggap menyimpang akan dibuktikan dalam pemeriksaan akan menjadi bagian koreksi dalam tindakan korektif yang termaksud dalam LAHP (Muhammadiyah, U., & Utara, no date).

Dengan menerapkan tindakan korektif ini Ombudsman memiliki hak dalam memberikan saran untuk memperbaiki sesuai dengan apa yang dilanggar berdasarkan kewenangan ombudsman, jika maladministrasinya itu pada kategori perorangan, maka tindakan koreksi ini akan diserahkan kepada atasannya agar disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan, Apabila setelah penyerahan tidak ada perubahan terhadap saran perbaikan yang telah diberikan maka akan melangkah di tahap akhir yaitu tahap rekomendasi. Penerimaan laporan yang didapatkan oleh ombudsman yaitu melalui offline atau datang langsung, melalui email, surat maupun sosial media yang setelah itu bertahap pada laporan verifikasi atas syarat yang diajukan oleh pelapor yang terdiri dari syarat formil dan materiil. Setelah tahapan tersebut dinyatakan bahwa laporan ini layak dan harus lanjut maka selanjutnya dilakukannya upaya tahapam pemeriksaan (Fauzia, Y., Haq, D., Suprayogi, Y., & Halimah, 2021). Adapun tahap-tahapan pemeriksaan yang dilakukan oleh ombudsman sebelum ditemukannya maladministrasi dan di keluarkannya tindakan korektif (Nur, H., Mulya, Y., & Ramadani, 2013) tersebut yaitu:

1) Permintaan data / Informasi

Yakni meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang berkaitan mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.

2) Klarifikasi

Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun demi kepentingan pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor

3) Pemeriksaan Lapangan

Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan

4) Pemanggilan

Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan

5) Konsiliasi

Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan

para pihak

6) Penghentian pemeriksaan

Pemeriksaan dapat terhenti dalam hal substansi. Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman, atau disimpulkan tidak ditemukan Maladministrasi(Sitorus, 2017).

Setelah melakukan beberapa tahapan tersebut dan dalam proses akhir laporan pemeriksaan ditemukan adanya dugaan maladministrasi maka ombudsman berhak melakukan suatu tindakan pencegah atau tindakan korektif guna memperbaiki penyelewengan wewenang terkait perseorang pihak terlapor maupun instansi yang terkait. Adanya tindakan korektif ini diperuntukkan untuk upaya perbaikan serta pencegahan adanya maladministrasi lanjutan. Dalam upaya tindakan korektif ini ombudsman memberikan waktu pelaksanaan saran koreksian selama 30 hari, dan apabila dalam 30 hari tersebut tindakan korektif tidak dilaksanakan oleh pihak terlapor, maka ombudsman masih dapat memberikan tambahan waktu kepada terlapor untuk apakah ingin melaksanakan tindakan tersebut atau tidak. Namun dalam hal ini justru akan mengurangi efektifitas atau efisiensi ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi oleh terlapor(Tan, 2020). Dalam hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwasanya tindakan korektif tersebut tidak selalu dilakukan oleh pihak terlapor. Apabila usulan mengenai perbaikan tersebut tidak dilakukan oleh pihak terlapor maka tim pemeriksa melakukan upaya tindakan monitoring kepada pihak yang terlapor atau instansi yang terkait yang telah diberikan LAHP untuk dimintai tanggapan atau perkembangan atau upaya yang dilakukan oleh terlapor atau pihak instansi yang terkait dalam waktu 2 kali 14 hari setelah dikeluarkannya LAHP disampaikan. Dan apabila dalam jangka waktu yang telah ditentukan pihak terlapor atau instansi terkait belum melaksanakannya maka akan dikeluarkannya surat rekomendasi oleh ombudsman (Gultom, A. H., 2020).

Adapun saran yang dapat diberikan guna penguatan lembaga Ombudsman sekaligus LAHP Tindakan Korektif bagi Kantor Perwakilan ialah sebagai berikut(Renaldi, F., Rizkynata, R., Publik, D. A., & Jakarta, 2023) yang pertama,

patutnya disegerakan penerbitan Peraturan Ajudikasi Khusus yang dapat diterapkan oleh Ombudsman RI maupun kantor perwakilan. Apabila dikaji melalui Pasal 50 ayat (6) bahwa sebenarnya ajudikasi khusus dapat dilaksanakan paling lambat lima tahun sejak UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik diundangkan. Seharusnya, pada tahun 2014 Peraturan Ajudikasi Khusus dapat diterbitkan, namun faktanya sampai tahun 2022 peraturan tersebut belum kunjung diterbitkan. Kedua, patutnya perubahan regulasi untuk menguatkan tugas dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. Apabila ditilik pada penjelasan sebelumnya bahwa pada dasarnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah mengatur terkait sanksi bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak menaati rekomendasi maupun produk Ombudsman, dalam hal ini LAHP Tindakan Korektif. Namun pada kenyataannya, belum ada secara tertulis terkait sanksi tersebut pada Peraturan Ombudsman, sehingga Ombudsman tidak memiliki kewenangan secara langsung dalam mengeksekusi penyelenggara pelayanan publik yang mangkir pada LAHP Tindakan Korektif dan rekomendasi Ombudsman.

### **1.3.Ketentuan Hukum Terhadap Tindakan Korektif Pada Ombudman Sebagai Lembaga Negara Independen**

Sebagai lembaga negara yang independen, Ombudsman memiliki wewenang penuh untuk melakukan tindakan korektif kepada para pihak yang tidak menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik. Ketentuan hukum mengenai tindakan korektif ombudsman telah diatur Peraturan Ombudsman RI Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Perlu diketahui bahwa tindakan korektif merupakan salah satu bagian yang termuat didalam Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LAHP). Lantas, apakah kinerja Ombudsman dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi lebih baik dengan adanya tahapan atau proses tindakan korektif? Hakikatnya, tindakan korektif merupakan suatu langkah yang dilakukan oleh Ombudsman kepada pihak terlapor agar memperbaiki atau meluruskan kinerja yang sudah mengarah pada maladministrasi. Penerapan tindakan korektif sudah dijalankan oleh Perwakilan

Ombudsman dari berbagai daerah di Indonesia sebagai upaya pencegahan sekaligus perbaikan kinerja pihak penyelenggara pelayanan publik terlapor sebelum menjalankan tahapan rekomendasi, yang sering disebut sebagai “senjata akhir”. Namun demikian, di lapangan masih ditemukan kurangnya pemahaman secara masif oleh para pihak penyelenggara pelayanan publik terkait dengan tindakan korektif. Hal tersebut yang kemudian menimbulkan mispersepsi antara tindakan korektif dengan rekomendasi (Attariq, M. I., & Yusran, 2022). Yang belum masif diketahui perbedaan antara tindakan korektif dengan rekomendasi adalah dari segi pemegang wewenangnya. Tindakan korektif merupakan wewenang dari kantor perwakilan Ombudsman di setiap daerah untuk memberikannya kepada pihak terlapor. Sementara itu, rekomendasi tak lain menjadi wewenang dari kantor pusat Ombudsman Republik Indonesia untuk diberikan kepada pihak terlapor (Attariq, M. I., & Yusran, 2022).

Dengan adanya perbedaan wewenang tersebut, dapat dipahami bahwa salah satu indikator penentu keefektifan tindakan korektif yang dilakukan Ombudsman dalam upaya mencegah tindak maladministrasi erat kaitannya dengan kinerja dan sumber daya manusia dari perwakilan Ombudsman di masing-masing daerah. Disamping itu, kesuksesan pelaksanaan tindakan korektif juga ditentukan melalui efisiensi dari birokrasi dalam menanggapi potensi tindak maladministrasi dari pihak terlapor. Beberapa perwakilan Ombudsman dari masing-masing daerah memiliki catatan dan evaluasi terkait pelaksanaan tindakan korektif. Salah satunya yakni dari Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat yang menilai bahwa masih terdapat kekurangan dari penerapan tindakan korektif, yakni dilihat dari segi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dari anggaran kebutuhan perlu ditingkatkan untuk kedepannya (Fauzia, Y., Haq, D., Suprayogi, Y., & Halimah, 2021).

Tidak hanya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat yang menilai bahwa tindakan korektif masih belum dikatakan berjalan efektif, melainkan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur berpandangan bahwa kedepannya dapat menguatkan koordinasi dan lebih bersinergi dalam mengadakan perjanjian kerjasama seperti MoU ataupun nota

kesepahaman dengan pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik terkait, serta dengan inspektorat. Hal ini disebabkan karena tindakan korektif memerlukan kesadaran moral yang tinggi untuk dijalankan pihak terlapor(Anas, 2020). Oleh karena itu, upaya yang dapat meningkatkan keefektifan penerapan tindakan korektif dapat dilihat dari kuat tidaknya jalinan kerjasama yang dibangun oleh Ombudsman. Semakin kuat kerjasama yang diwujudkan, semakin mudah pula penerimaandari pihak terlapor.

Tindakan korektif dijalankan sesuai dengan pelanggaran tindakan administratif yang dilanggar pihak terlapor. Hal ini memiliki korelasi dengan keefektifan tindakan Ombudsman, antara lain, seberapa teliti dan jeli pihak Ombudsman dalam memeriksa pelanggaran administratif yang ada(Hadinata, 2006). Tindakan korektif tidak akan dijalankan apabila tidak ditemukan penyimpangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik Lebih jauh, tindakan korektif mengedepankan proses perbaikan sistem administrasi penyelenggaraan publik berdasarkan pada prinsip good governance dan smart governance yang tak lain mengindahkan aspek efektif, efisien, jujur, bersih, dan terbuka(Mentawai, 2021). Oleh karena itu, jalannya tindakan efektif sangat bergantung pada keseriusan dan komitmen dari Ombudsman untuk menegakkan pelayanan publik yang goalnya adalah untuk kesejahteraan masyarakat. Kesadaran dan sikap kooperatif dari pihak penyelenggara pelayanan publik juga menyumbang keefektifan pelaksanaan tindakan korektif yang dilakukan Ombudsman(Malawat, 2020). Dari keseluruhan tindakan korektif oleh beberapa perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, dapat dinilai bahwa pelaksanaan tindakan korektif sebagai upaya pencegahan terhadap maladministrasi sudah berjalan baik, meskipun terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan kedepannya, seperti kualitas sumber daya manusia, fasilitas, dan penguatan kerjasama antara Ombudsman dengan instansi penyelenggara pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Dari pembahasan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa upaya Ombudsman dalam menangani laporan dari masyarakat mempunyai 3

tahapan yaitu tahap penerimaan dan verifikasi lalu tahap pemeriksaan dan yang terakhir tahap resolusi dan monitoring. Tahap yang pertama dilakukan ombudsman guna untuk menjaga objektivitas dan integritas dengan pelapor yang bertemu dua orang asisten Ombudsman untuk diajukan mengenai investigasi mengenai laporan dugaan maladministrasi oleh pelapor serta kelengkapan berkas formil dan materiil. Lalu tahap kedua ini tim asisten pemeriksaan akan memeriksa dan menguji bukti-bukti apabila ditemukan untuk dilakukannya investigasi dalam dugaan pihak terlapor untuk membuktikan atas suatu pertimbangan adanya maladmintarsi ataupun tidak. Tahap terakhir yang dilakukan oleh ombudsman ini adalah tahap untuk menentukan akan keberlanjutan laporan akhir pemeriksaan dan merupakan penghujung tahapan penuntasan laporan dari awal penerimaan sampai laporan akhir dengan upaya tindakan korektif. Tindakan korektif yang dilakukan oleh ombudsman ini dilakukan agar adanya suatu tindakan perbaikan atas adanya dugaan maladministrasi tersebut. Tindakan korektif terhadap maladministrasi ini berupa masukan dari ombudsman sebelum dikeluarkannya surat rekomendasi untuk terlapor atau instansi terkait. Lalu ketentuan hukum akan adanya tindakan korektif oleh ombudsman sebagai lembaga yang independen ini yaitu yang sebagaimana telah diatur dalam Ketentuan hukum mengenai tindakan korektif ombudsman telah diatur Peraturan Ombudsman RI Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. F, Daniel., M.R, F.& A.W. (2021) ‘Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Ombudsman Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik’, *Lex et Societatis*, 9, pp. 25–40.
- Akim, I. dan V.E. (2021) ‘Tinjauan Hukum Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publlik’, *Hukum Dan Pembangunan Yang Berkelanjutan*, 2, p. 92.
- Anas, A. (2020) ‘Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur’, *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), pp.

847–860.

Attariq, M. I., & Yusran, R. (2022) 'Implementasi Tindakan Korektif Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat terhadap Kewajiban Terlapor dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Padang', *Journal of Civic Education*, 5(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jce.v5i1.658>.

Deddy, M. (2016) 'Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.', *Alfabeta* [Preprint].

Fatmawati, F., Isnaini, I., & Yuhelna, Y. (2022) 'Prosedur Penyelesaian Laporan Kasus Mal- Administrasi Oleh Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat', *Puteri Hijau: Jurnal Pendidikan Sejarah*, 7(1), p. 38. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.24114/ph.v7i1.33821>.

Fauzia, Y., Haq, D., Suprayogi, Y., & Halimah, M.A.S. (2021) 'Tindakan Korektif Dalam Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat', *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1).

Gultom, A. H., & A. (2020) 'Penegakan Hukum Maladministrasi Pelayanan Pertanahan Di Kota Surabaya Melalui Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur', *Repository UPN Jatim*, 21(1), pp. 1–9.

Hadinata, M. (2006) 'Analisis Terhadap Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tentang Penutupan Jalan Jati Baru Raya Untuk Pedagang Kaki Lima', *Jurnal Hukum Adigama*, 38.

Malawat, S.H.F. (2020) 'Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin', *As Siyash*, 5(2), pp. 73–79.

Mariani (2021) *Kekuatan LAHP Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia*.

Medlin, A. (2021) *Pelaksanaan Tugas Ombudsman Kota Makassar Dalam Menindaklanjuti Temuan Maladministrasi Pada Dinas Perangkat Daerah, February, 6*.

Mentawai, K. (2021) *Begini Prosedur Pengajuan Laporan ke Ombudsman RI, Mentawai kab*.

Muhammadiyah, U., & Utara, S. (no date) *Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan, Ombudsman RI*.

Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D.I. (2013) *Memahami Maladministrasi*.

Pania Putri, C. (2020) 'Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum', *Sol Justicia*, 3(2), pp. 142–153.

Pranoto, E. (2022) 'Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan', *Journal Juristic*, 3(1).

Renaldi, F., Rizkynata, R., Publik, D. A., & Jakarta, U.M. (2023) 'KINERJA KEASISTENAN UTAMA III OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI DI BIDANG THE PERFORMANCE OF THE MAIN ASSISTANT III OF THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA IN HANDLING Undang-Undang Dasar Negara Republik', *Journal Administrasi Publik PENTAHHELIX*, 1(1), pp. 23–33.

S. Edi (no date) 'Analisis Kebijakan Publik, Panduan praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial', *Alfabeta* [Preprint].

Sitorus, T. (2017) *Salinan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017*.

Solechan (2018) 'Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia', *Administrative Law & Governance Journal*, 1, pp. 67–89.

Swastika, D., Nur Hari Susanto, S., & Juliani, H. (2022) 'Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan', *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), pp. 21–38.

T. Nancy., T. R. Johny., & L. V (2019) *KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA PADA PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT*.

Tan, W. (2020) 'Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Lembaga Pengawas Pelayanan Publik', *Jurnal Cendekia Hukum*, 6(1), pp. 141–160. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.3376/jch.v6i1.284>.

Taroreh, C.O. (2022) 'Kedudukan Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia', 36(15).