

## **PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENCEGAH DAN MENANGANI KASUS MALADMINISTRASI**

**Madinatul Mukharomah Musdalifah<sup>1</sup>, Anggraeny Puspaningtyas<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>1</sup>[madinamukharomah11@gmail.com](mailto:madinamukharomah11@gmail.com), <sup>2</sup>[anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id)

### **ABSTRAK**

Ombudsman memainkan peran penting dalam mengawasi ketersediaan layanan publik. Hal ini mencakup penerimaan laporan tentang kemungkinan penyalahgunaan wewenang, melakukan penyelidikan, serta menindaklanjuti laporan tersebut. Selain itu, ombudsman dapat melakukan penyelidikan independen, berkoordinasi dengan berbagai lembaga terkait, dan mengambil tindakan pencegahan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran Ombudsman di Jawa Timur dalam pencegahan dan penanganan situasi penyalahgunaan wewenang. Dalam kegiatan sukarela ini, salah satu metode deskriptif kualitatif digunakan. Di kota Surabaya, Indonesia, lembaga ombudsman melakukan berbagai tindakan pencegahan setiap tahun, terutama di provinsi Jawa Timur. Tindakan-tindakan ini meliputi pemeriksaan kepatuhan lembaga publik, pembentukan pusat pengaduan bagi masyarakat, serta kampanye iklan untuk menjelaskan ketentuan-ketentuan dalam fungsi lembaga ombudsman. Ombudsman Provinsi Jawa Timur memperkuat kinerjanya dengan melakukan kunjungan terkait pekerjaan di tingkat desa. Tujuannya ialah agar masalah-masalah ini dapat lebih mudah dikenali dan dilaporkan kepada Ombudsman sehingga tindakan tegas dapat diambil. Untuk menghindari kesalahan dalam administrasi Provinsi Jawa Timur, dilakukan upaya penyadaran dan investigasi yang lebih luas bekerja sama dengan pemerintah dan masyarakat.

**Kata kunci :** Ombudsman, pencegahan, maladministrasi, pelayanan publik

### **ABSTRACT**

*The Ombudsman plays a crucial role in overseeing the provision of public services. This includes receiving reports of potential abuse of authority, conducting investigations, and following up on those reports. In addition, the Ombudsman can conduct independent investigations, coordinate with relevant agencies, and take preventive measures. This article aims to analyze the role of the Ombudsman in East Java in preventing and addressing situations of abuse of authority. A qualitative descriptive method was used in this voluntary activity. In the city of Surabaya, Indonesia, the Ombudsman carries out various preventive measures annually, particularly in East Java province. These measures include compliance audits of public institutions, the establishment of a public complaint center, and an advertising campaign to explain the provisions of the Ombudsman's functions. The East Java Provincial Ombudsman strengthens its performance by conducting work-related visits at the village level. The goal is to more easily identify and report these problems to the Ombudsman so that decisive action can be taken. To prevent errors in the administration of East Java Province, broader awareness-raising and investigation efforts are being undertaken in collaboration with the government and the community.*

**Keywords :** Ombudsman, prevention, maladministration, public services

## PENDAHULUAN

Pemerintah yang baik memastikan bahwa pegawai layanan publik diawasi dan didukung untuk memastikan bahwa layanan tersebut bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Menyediakan layanan publik adalah tindakan pemerintah untuk menjamin kebutuhan dan hak-hak penting semua warga negara. Layanan publik menentukan prinsip-prinsip efektivitas dan fungsi pejabat administrasi. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Perawatan Publik. Secara teori, ada tiga tugas dasar yang harus dipenuhi oleh struktur negara terlepas dari fungsinya: layanan publik (public services), fungsi pengembangan (development function), dan fungsi perlindungan (protection function). Selanjutnya, akan diteliti sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi-fungsi tersebut untuk menyediakan barang dan jasa yang adil, efektif, efisien, dan juga akuntabel bagi masyarakat miskin. Selain itu, pejabat administrasi harus mempertimbangkan prinsip kesetaraan dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut.

Layanan publik mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan-kegiatan ini berkaitan dengan produk, penawaran, dan/atau layanan yang disediakan oleh penyedia layanan pemerintah. Kebutuhan dan layanan yang disediakan oleh negara bagi masyarakat merupakan unsur dasar kesejahteraan mereka. Di semua bidang kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, perumahan, keuangan, dan banyak lainnya, layanan publik sangat penting bagi masyarakat. Layanan publik sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Oleh karena itu, diperlukan lembaga independen yang mengawasi semua kegiatan yang terkait dengan layanan publik.

Sebagai lembaga negara, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk memeriksa penyediaan layanan publik oleh instansi administrasi. Hal ini mencakup layanan dari "perusahaan publik lokal, badan hukum milik negara, serta lembaga swasta atau individu yang ditugaskan untuk menyediakan layanan publik tertentu dan yang pendanannya seluruhnya atau sebagian berasal dari anggaran daerah dalam anggaran negara". Undang-undang Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menetapkan bahwa: "Ombudsman adalah lembaga negara yang independen, tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan badan pemerintah lainnya, dan bebas dari campur tangan pihak lain dalam menjalankan tugas dan wewenangnya."

Ombudsman telah mendirikan kantor di tingkat provinsi di hampir seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 2018, Ombudsman Republik Indonesia telah mendirikan kantor di 34 provinsi, termasuk di Jawa Timur. Pada tahun 2020, Ombudsman Jawa Timur di Indonesia menerima total 357 pengaduan tentang penyimpangan administrasi.

Badan Ombudsman Republik Indonesia didirikan untuk mengatasi kurangnya pengawasan terhadap penyediaan layanan publik. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa lembaga pengawas seperti Inspektorat Jenderal dan Badan Pengawas Daerah tidak mampu menangani secara efektif penyimpangan dalam penyediaan layanan publik karena ketergantungan struktural dan kurangnya pertimbangan terhadap partisipasi publik. Lembaga ini, yang didirikan berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional dan digantikan oleh Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, berkomitmen untuk mengawasi layanan publik. Lembaga ini menerima keluhan masyarakat tentang layanan tersebut dan bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan dalam administrasi melalui program-program yang telah dikembangkan.

Sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang bertugas mengawasi penyediaan layanan publik,

baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), badan hukum milik negara (BHMN), atau lembaga swasta atau individu yang diberi wewenang untuk menyediakan layanan publik. Oleh karena itu, Ombudsman bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak masyarakat dan memastikan bahwa semua penyedia layanan publik memberikan layanan yang berkualitas baik, tanpa diskriminasi, dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Banyak lembaga pemerintah Indonesia masih sering mengalami kekurangan dalam hal administrasi. Akibatnya, masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa khawatir dengan layanan yang ditawarkan pemerintah, yang kembali menimbulkan reaksi negatif terhadap penyediaan layanan publik yang kurang optimal (Doddie Arya Kusuma & Fonny Andikia, 2021). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang mencakup layanan publik bagi masyarakat dan penegakan hukum yang adil (Irmandani et al., 2018).

Konsep “mal administratif” muncul pada akhir abad ke-19 sebagai istilah yang digunakan untuk menggambarkan kurangnya inisiatif dan tanggung jawab dari pihak otoritas pemerintah. Dalam konteks ini, penyalahgunaan administratif digambarkan sebagai korupsi, kegiatan kriminal, perilaku kasar, ketidakadilan, dan ketidakefisienan di tempat kerja. Dapat juga dikatakan bahwa mal administratif berkaitan dengan perilaku di sektor jasa, khususnya perilaku pejabat publik. Menurut pandangan Basuki (2011), kategori norma perilaku bagi pegawai negeri sipil juga mencakup penyalahgunaan administratif yang terkait dengan norma-norma hukum administratif. Karena sifatnya sebagai pegawai negeri sipil yang terikat norma perilaku, hal ini menimbulkan risiko atau konsekuensi dari sifat administratif, perdata, atau pidana dari pekerjaan individu tersebut.

Pemerintahan dan kepemimpinan yang baik hanya dapat dijamin dengan meningkatkan kualitas sumber daya administrasi dan menerapkan prinsip-prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik. Otoritas pengawas eksternal yang mampu mengontrol respons lembaga pemerintah secara efektif diperlukan untuk tata kelola pemerintahan yang optimal dan optimalisasi layanan pemerintah (Kalogis, 2019).

Dalam menentukan pelayanan publik, Ombudsman memainkan peran yang sangat penting. Hal ini mencakup penerimaan laporan tentang dugaan penyalahgunaan wewenang, pelaksanaan penyelidikan, dan tindak lanjut atas laporan tersebut. Selain itu, Ombudsman berwenang untuk melakukan penyelidikan independen, berkoordinasi dengan berbagai lembaga terkait, dan mengambil tindakan pencegahan. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran Ombudsman di Jawa Timur dalam pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyalahgunaan wewenang.

## METODE PELAKSANAAN

Dalam kegiatan pengabdian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Penulis melakukan pengamatan langsung selama magang dan melakukan dialog langsung (wawancara) dalam perannya sebagai ombudsman administrasi Jawa Timur dalam perlindungan dan penanganan penyalahgunaan wewenang administrasi. Data dan informasi diperoleh dari dokumen, foto, dan gambar yang dimiliki oleh penyedia layanan publik. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dan disusun, dimulai dengan distribusi data, reduksi data, presentasi data, dan kesimpulan. Miles menganalisis data menggunakan teori menurut Miles & Huberman (1992) yang mencakup empat langkah, sebagaimana dijelaskan dalam publikasi (Zulfirman, 2022): pengumpulan data, reduksi data, presentasi data, serta kesimpulan dan verifikasi.



**Gambar 1.** Bagan Analisis Data

## HASIL dan PEMBAHASAN

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia, yang mengawasi layanan publik, telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan memperkaya kehidupan sosial sesuai dengan tujuan nasional yang ditetapkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. Jika kualitas layanan publik tidak memadai, hal ini akan menghambat upaya untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman bagi semua instansi pemerintah agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan berkualitas tinggi.

Setiap lembaga negara didirikan untuk menjalankan fungsi dan tugas tertentu dalam kerangka sistem pemerintahan. Karena sumber daya yang digunakan berasal dari pajak, lembaga tersebut harus memberikan manfaat konkret bagi masyarakat. Ombudsman adalah lembaga yang bertujuan untuk membangun negara hukum demokratis yang bertanggung jawab atas tata kelola pemerintahan dan penyediaan layanan publik.

Badan Ombudsman di Jawa Timur, Indonesia, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang adil terhadap layanan publik dan bahwa akses tersebut dilakukan secara adil dan bebas dari penyalahgunaan. Lembaga ini berfungsi sebagai pusat pengaduan bagi warga yang ingin menyampaikan keluhan atau laporan jika mereka merasa terhalang oleh ketidakberesan dalam penyediaan layanan oleh instansi pemerintah dan penyedia layanan publik lainnya. Lembaga Ombudsman Jawa Timur menjembatani hubungan antara warga dan penyedia layanan publik. Lembaga ini menerima pengaduan, melakukan penyelidikan, dan mengambil tindakan lanjutan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar dan aman secara hukum.

Kegagalan administrasi didefinisikan dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman sebagai perilaku atau tindakan yang melanggar hukum dan berpotensi menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat. Penulis studi ini menggunakan indikator efektivitas yang dikembangkan oleh Richard M. Steers – produktivitas, fleksibilitas, dan kepuasan kerja untuk pencarian sumber daya manusia – untuk menentukan tingkat efektivitas serta tantangan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia dalam memeriksa penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur terkait maladministrasi.

Di kota Surabaya, Indonesia, lembaga ombudsman melakukan berbagai tindakan pencegahan setiap tahun, terutama di wilayah Jawa Timur. Tindakan tersebut meliputi pemeriksaan kepatuhan penyedia layanan publik, pembentukan pusat pengaduan bagi masyarakat, serta kampanye penyuluhan media untuk mengedukasi masyarakat tentang tugas dan fungsi lembaga ombudsman.

Badan Pengawas Republik Indonesia di Jawa Timur menemukan bahwa hanya satu dari proyek strategis yang direncanakan yang telah dilaksanakan:

1. Proyek untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap aturan dalam pelayanan publik. Di sisi lain, program untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi penyalahgunaan administratif di

Kota Surabaya belum diterapkan secara teratur.

Situasi ini menunjukkan keterbatasan opsi untuk menerapkan strategi komprehensif untuk mencegah penyalahgunaan wewenang administratif, yang idealnya menggabungkan pendekatan analitis dan pembelajaran. Oleh karena itu, efektivitas tindakan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang administratif di Surabaya belum optimal, dan masih memerlukan perhatian dan dukungan dari Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Wilayah Jawa Timur, berupaya keras untuk mencegah penyalahgunaan wewenang di Surabaya. Hal ini dicapai dengan menerapkan berbagai strategi yang merespons tantangan dinamis dari sumber internal dan eksternal. Kapasitas kelembagaan ditingkatkan melalui pembentukan lingkungan kerja yang sosial dan terbuka di antara para anggota. Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Jawa Timur, secara eksternal berupaya memperkuat kerja sama yang erat dengan pemerintah daerah dan bangsa sebagai mitra dalam memerangi maladministrasi. Untuk mencapai hal ini, Ombudsman secara aktif mencari pertukaran informasi dan membangun hubungan konstruktif dengan berbagai kelompok kepentingan. Sinergi ini sangat penting untuk penyebaran informasi melalui hak masyarakat atas layanan publik berkualitas tinggi dan untuk memperluas tugas pengawasan auditor di tingkat lokal melalui penggunaan teknologi yang optimal.

Pusat Konsultasi Republik Indonesia di Jawa Timur didukung oleh komunikasi yang efektif dan hubungan yang stabil antar lembaga, yang meningkatkan kinerja mereka. Berkat hubungan yang konstruktif ini, berbagai langkah untuk mencegah penyalahgunaan wewenang menjadi lebih mudah dilakukan. Langkah-langkah tersebut meliputi kampanye informasi untuk pemerintah dan masyarakat serta pelaksanaan program kerja lain yang menjadi kewenangan Ombudsman.

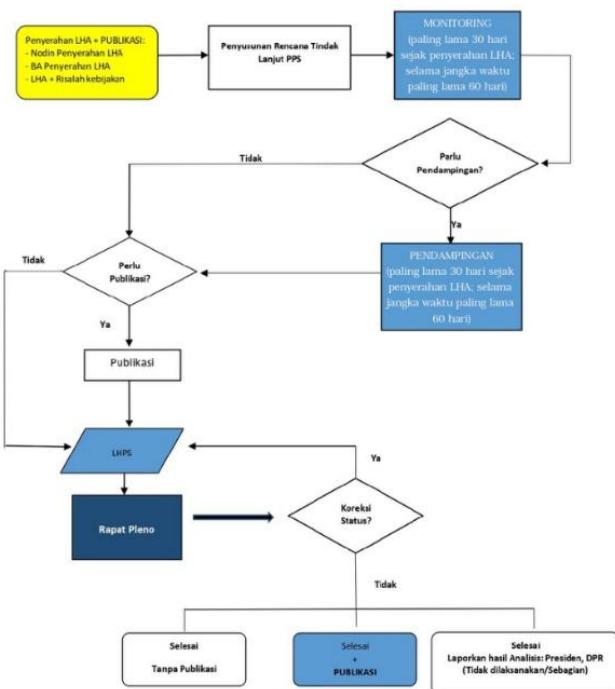
Tujuan utama dari program perlindungan terhadap penyalahgunaan wewenang administratif adalah untuk mencegah terjadinya atau terulangnya penyalahgunaan tersebut. Dalam konteks ini, ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan penyelidikan independen terhadap dugaan kesalahan administratif dalam penyediaan layanan publik.

Langkah-langkah lain yang dilakukan dalam rangka program kerja Badan Pengawas Republik Indonesia di Jawa Timur meliputi demonstrasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, talkshow, dan dialog virtual, serta ceramah publik. Untuk menghindari penyalahgunaan wewenang dalam administrasi publik Indonesia, Badan Pengawas Republik Indonesia di Jawa Timur perlu menetapkan tujuan dan target yang sesuai. Hal ini dijelaskan dalam poin-poin berikut:

- a. Ombudsman Republik Indonesia, Wilayah Jawa Timur, melakukan pemeriksaan dan pemantauan langsung untuk memastikan bahwa peraturan mengenai layanan publik dipatuhi dan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang di tingkat pusat maupun daerah.
- b. Keterlibatan masyarakat sebagai lembaga pengawas dalam implementasi Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Jawa Timur, melakukan pemeriksaan dan pengamatan langsung untuk memastikan bahwa peraturan tentang penyediaan layanan publik dipatuhi dan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang di tingkat pusat dan daerah. Melibatkan pers sebagai lembaga pengawas dalam implementasi.

Ombudsman Republik Indonesia juga mengambil langkah-langkah preventif lebih lanjut dengan memantau kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh lembaga-lembaga pemerintah daerah. RPJMN yang dilaksanakan setiap tahun juga berfungsi untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap peraturan. Ombudsman Republik Indonesia terus berupaya agar semua pejabat, terutama di tingkat pemerintah daerah, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan mematuhi aturan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah penyalahgunaan wewenang dalam pemerintahan.

Mekanisme alur penyusunan pengaduan di Ombudsman Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut:



**Gambar 2.** Alur Penyusunan Pengaduan

Penyusunan pengaduan dimulai dengan penyampaian laporan analisis (LHA) beserta catatan kerja, protokol serah terima, dan alur pedoman. Tahap ini menjadi dasar untuk pelaksanaan tindakan lanjutan yang didasarkan pada hasil analisis yang telah disusun.

Sebagai tindak lanjut, PPS menyusun rencana aksi (RTL) yang berfungsi sebagai pedoman untuk implementasi persyaratan yang ditetapkan. Untuk realisasinya, tersedia dua mekanisme pendukung: pemantauan dan pendampingan.

- Pemantauan dilakukan paling lambat 30 hari setelah pengajuan LHA dan tidak boleh melebihi 60 hari.
- Jika diperlukan, pendampingan akan dilakukan dalam periode yang sama untuk memberikan dukungan dalam pelaksanaan tindakan selanjutnya.

Setelah proses ini, akan diperiksa apakah hasil dari tindakan tersebut perlu dipublikasikan. Jika tidak diperlukan publikasi, proses akan diakhiri tanpa publikasi. Jika publikasi diperlukan, hasil analisis akan dipublikasikan. Sebuah laporan tentang hasil diskusi (LHPS) akan disusun dan dibahas dalam rapat pleno.

Sidang pleno bertujuan untuk menentukan apakah diperlukan penyesuaian status atau hasil. Jika diperlukan koreksi, penyesuaian yang diperlukan akan dilakukan. Jika tidak, proses akan diakhiri dengan publikasi atau dilanjutkan dengan pelaporan hasil analisis kepada presiden dan wakil rakyat, terutama untuk hasil yang belum atau belum sepenuhnya diterapkan.

Untuk memproses laporan dari kantor ombudsman, harus dipenuhi persyaratan hukum dan teknis tertentu. Pasal 4 ayat (1) Peraturan No. 26 Tahun 2017 tentang Prosedur Penerimaan, Pemeriksaan, dan Pemrosesan Laporan menetapkan persyaratan hukum yang harus dipenuhi. Persyaratan formal yang harus dipenuhi antara lain:

- Pelapor wajib memberikan informasi pribadi lengkap, termasuk nama, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat. Selain itu, ia juga harus melampirkan salinan atau nomor kartu identitas yang sesuai dengan data dalam daftar penduduk.

- b. Jika pendaftaran dilakukan oleh orang lain, orang tersebut harus melampirkan surat kuasa serta penjelasan yang jelas mengenai insiden, tindakan, atau seleksi yang dilaporkan.
- c. Sebelum laporan dibuat, harus dilakukan upaya untuk menyampaikan permintaan secara langsung kepada pihak yang dilaporkan atau pimpinan mereka; namun, upaya tersebut tidak menghasilkan solusi yang memadai.
- d. Laporan harus dibuat dalam waktu dua tahun setelah kejadian, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan.

Dalam arti yang lebih luas, aspek ini menjelaskan tujuan utama lembaga ombudsman, yaitu mendukung kualitas layanan pemerintah di berbagai bidang. Ombudsman juga memainkan peran strategis dalam mewujudkan hak-hak masyarakat, membangun rasa keadilan, serta mengurangi dan memerangi penyalahgunaan wewenang yang merugikan masyarakat. Peran ini tidak hanya memberikan negara tempat untuk mengajukan keluhan, tetapi juga menanamkan rasa keterlibatan dalam mengontrol penyediaan layanan publik yang lebih baik dan bertanggung jawab.



#### Akses Pelaporan ke Ombudsman RI Jatim 2024

No	Jenis Akses	Jumlah	Keterangan
1	Investigasi atas Prakarsa Sendiri	0	
2	Konsultasi Non Laporan	248	
3	Laporan Masyarakat	352	
4	Respons Cepat	10	

Data Simpel 4.0 per 31 Desember 2024 (total 610 pengakses)

**Gambar 3.** Akses Pelaporan ke Ombudsman RI Jatim 2024

INSTANSI TERLAPOR DI OMBUDSMAN RI JAWA TIMUR					
INSTANSI TERLAPOR	2021	2022	2023	2024	JUMLAH
Badan Pemeriksa Keuangan	0	1	0	0	1
Badan Pertanahan Nasional	44	44	78	25	191
Badan Swasta/Perorangan	14	54	31	15	114
BUMN/BUMD	24	40	70	16	150
Dewan Perwakilan Rakyat	1	1	4	0	6
Instansi Pemerintah / Kementerian	7	21	31	0	59
Kejaksaan	5	6	4	1	16
Kepolisian	44	72	54	17	187
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	3	3	5	1	12
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	7	6	21	0	34
Lembaga Pendidikan Negeri	21	50	58	11	140
Lembaga Pendidikan Swasta	6	7	3	0	16
Lembaga Peradilan	10	15	16	1	42
Pemerintah Daerah	206	346	554	81	1.187
Perbankan	8	71	13	8	100
Perguruan Tinggi Negeri	0	0	3	2	5
Perguruan Tinggi Swasta	0	0	0	1	1
Perorangan	6	7	1	0	14
Rumah Sakit Pemerintah	4	13	22	3	42
Rumah Sakit Swasta	1	0	3	1	5
Tentara Nasional Indonesia	0	5	0	0	5

Untuk lima besar Sintansi terlapor 2021-2024 yaitu:

1. Pemerintah Daerah 1.187 LM
2. Badan Pertanahan Nasional 191 LM
3. Kepolisian 187 LM
4. BUMN/BUMD 150 LM
5. Lembaga Pendidikan Negeri 140 LM

**Gambar 4.** Instansi Terlapor di Ombudsman RI Jawa Timur

Data dari Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur antara tahun 2021 dan 2024 menunjukkan perbedaan dalam jumlah pengaduan yang diajukan terhadap berbagai lembaga pemerintah. Pemerintah daerah (1.187 pengaduan), pemerintah pusat (191 pengaduan), kepolisian (187 pengaduan), badan usaha milik negara dan daerah (150 pengaduan), serta lembaga pendidikan milik negara (140 pengaduan) adalah lembaga dengan jumlah pengaduan tertinggi secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan adanya mal administratif yang luas di Jawa Timur, yang memberikan layanan langsung dan mendasar kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah memiliki jumlah pertemuan yang besar menunjukkan adanya masalah mendasar dalam pemerintahan lokal, terutama di bidang pengelolaan infrastruktur, bantuan sosial, izin, dan administrasi operasional. Jumlah pengaduan yang diajukan mungkin menunjukkan bahwa sistem penyediaan layanan negara di tingkat kabupaten atau provinsi masih belum sepenuhnya menghormati prinsip-prinsip efektivitas, penghentian, dan konsekuensi lalu lintas.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga kedua laporan tertinggi dengan 191 temuan yang dilaporkan menunjukkan bahwa sektor pertanahan saat ini paling rentan terhadap tantangan administratif. Konflik hak atas tanah, prosedur yang tidak jelas, dan masalah sertifikasi adalah masalah yang paling umum. Situasi ini bertentangan dengan layanan BPN yang sensitif dan kompleks, yang terkait dengan potensi penyalahgunaan kekuasaan yang tinggi.

Selain itu, kepolisian termasuk dalam lembaga yang harus menanggapi pengaduan paling serius. Jumlah pengaduan didasarkan pada 187 pengaduan yang umumnya berkaitan dengan lamanya penyelidikan, komunikasi yang buruk dengan pelapor, atau ketidakjelasan mengenai penanganan lebih lanjut dari pengaduan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aspek akuntabilitas dan transparansi dalam penegakan hukum di Jawa Timur masih menjadi tantangan.

Perusahaan milik negara (BUMN/BUMD) juga mencatat 150 laporan di bidang layanan publik. Pasokan listrik, pasokan air minum, transportasi, dan layanan keuangan saat ini menghadapi masalah seperti gangguan pasokan, respons yang tidak dapat diandalkan, dan ketidakpastian dalam menangani keluhan. Secara umum, hal ini juga berlaku untuk lembaga pendidikan milik negara dengan 140 hubungan, terutama terkait dengan penerimaan ilmuwan muda melalui PPDB dan kurangnya transparansi dalam administrasi akademik.

Analisis terhadap pola pengaduan menunjukkan bahwa jenis-jenis tugas administratif yang paling umum adalah sebagai berikut::

1. Penundaan yang tidak wajar (unreasonable delay), terutama dalam hal pemerintahan lokal, pengelolaan tanah, dan layanan kepolisian.
2. Kegagalan dalam memberikan layanan, terutama terkait dengan layanan distribusi nasional dan beberapa jenis layanan administratif regional.
3. Ketidakpatuhan terhadap Prosedur Operasi Standar (SOP) di bidang pengelolaan lahan, izin, dan sistem bangunan.
4. Kerentanan atau kekurangan, yang terlihat jelas dalam laporan tentang pengelolaan lahan dan penuntutan.
5. Kurangnya informasi dan transparansi dalam layanan, terutama di bidang pengelolaan warga negara, penerimaan siswa, dan investigasi..

Pola mal administratif ini menunjukkan bahwa masalahnya tidak hanya bersifat teknis tetapi juga struktural. Masalah-masalah tersebut meliputi kualitas sumber daya manusia, fungsi organisasi, prosedur internal, dan pemantauan layanan individu.

Pada tahun 2024, Ombudsman mencatat 610 akses untuk layanannya, termasuk:

- a) 352 laporan masyarakat,
- b) 248 konsultasi non-laporan,
- c) 10 laporan respons cepat, dan
- d) 0 investigasi atas prakarsa sendiri.

Jumlah laporan dari bidang ini menunjukkan seberapa besar keterlibatan publik dalam pengawasan layanan pemerintah. Pada saat yang sama, jumlah konsultasi yang tidak dilaporkan menunjukkan betapa pentingnya bagi mereka untuk mematuhi peraturan layanan hukum sebelum menjadwalkan pertemuan resmi. Situasi ini dapat diartikan sebagai tanda meningkatnya kesadaran masyarakat, tetapi juga sebagai tanda bahwa pengawasan terhadap mekanisme perilaku belum merata.

Penggunaan mekanisme tanggap cepat yang tidak memadai dan kurangnya penyelidikan yang sesuai menunjukkan bahwa ombudsman terutama berfokus pada pekerjaan pegawai yang berada di bawah kendali langsung pemerintah. Selain itu, hal ini memberikan ruang untuk perbaikan agar ombudsman dapat secara proaktif menangani kesalahan administratif yang sistemik.

Secara keseluruhan, temuan analisis menunjukkan bahwa mal administratif Jawa Timur terus beroperasi di bidang pendanaan. BPN, kepolisian, dan pemerintah daerah memiliki hubungan yang paling kuat, yang menunjukkan bahwa perbaikan struktural dalam pemerintahan daerah, pengelolaan lahan, dan penuntutan pidana diperlukan. Jumlah keluhan yang tinggi dari masyarakat juga menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman tidak sekuat dulu. Namun, jumlah yang tinggi ini juga bisa menjadi tanda bahwa reformasi administrasi belum mencapai potensi penuhnya dan bahwa penyebab kesalahan administrasi belum sepenuhnya ditangani.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Di Indonesia, keberadaan Ombudsman diatur oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia. Lembaga Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, namun masih terdapat banyak kekurangan. Meskipun Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjelaskan tugas-tugas lembaga ombudsman dengan sangat rinci dan terperinci, banyak aspek yang tidak diatur dengan jelas dan terperinci. Mengenai ketentuan tentang lembaga pengawas yang ada, peran dan fungsi lembaga pengawas tampaknya tidak dapat dibandingkan dengan lembaga pengawas lain, baik eksternal maupun internal.

Ombudsman di Jawa Timur menghadapi beberapa tantangan. Di antaranya adalah dasar keuangan yang tidak memadai, yang membuatnya tidak dapat bertindak bebas untuk mempublikasikan kegiatannya dan menyampaikan keberadaannya; kurangnya sumber daya atau asisten untuk memenuhi tugasnya dalam menangani pengaduan di wilayah yang luas; serta kurangnya perhatian dari pemerintah, terutama terhadap Ombudsman Provinsi Jawa Timur. Ketidaktahuan banyak orang tentang peran Ombudsman sebagai pengawas layanan publik menunjukkan bahwa masyarakat tidak cukup mendapat informasi tentang masalah-masalah dalam praktik administrasi lembaga-lembaga negara. Jumlah pengaduan yang sedikit tidak selalu berarti bahwa layanan publik berfungsi dengan baik. Ombudsman Provinsi Jawa Timur terus melakukan upaya penyuluhan melalui kunjungan kerja ke masyarakat. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat lebih mengenali masalah-masalah ini dan melaporkannya kepada ombudsman, sehingga tindakan tegas dapat diambil.

### Saran

Berikut beberapa saran yang dapat digunakan:

1. Mengingat kekurangan personel saat ini, sangatlah mendesak untuk menambah personel Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur. Jumlah asisten yang relatif sedikit menyebabkan keterlibatan yang tidak memadai dalam penemuan tugas-tugas berskala besar.
2. Melalui upaya pengumpulan informasi dan investigasi yang lebih luas bekerja sama dengan pemerintah dan masyarakat bagian untuk mencegah mal administratif di provinsi Jawa Timur.
3. Pelatihan dan dukungan rutin sangat penting agar pegawai Ombudsman Provinsi Jawa

Timur memiliki kualifikasi yang komprehensif dan kompetensi yang tinggi dalam bidang-bidang seperti pemberantasan penyalahgunaan wewenang, pengawasan, penanganan pengaduan, dan peningkatan kualitas layanan publik. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memaksimalkan peran Ombudsman sebagai lembaga negara dalam meningkatkan kualitas layanan negara di wilayah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwangsa, M. (2025). *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Skripsi.
- Faizun, A. N. (2017). Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 845–857.
- Naftalin, S., Indartuti, E., & Radjikan, R. (2021). Mengawasi, Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Terhadap, Penyelenggara Pelayanan Publik Surabaya, Maladministrasi di Kota. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(03), 141–147.
- Nirmasari, H. O. (2017). *Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Terhadap Penyelenggarapengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Surabayaan Pelayanan Publik di Kota Surabaya*. Universitas Brawijaya. Skripsi.
- Rizki, K. (2024). Efektivitas Ombudsman Ri Perwakilan Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi di Kota Pasuruan. *JADMENT: Journal of Administration & Development*, 1(1), 243–249.
- Wahyuni, R. T., Amelia, S., & Tukiman, T. (2020). Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*, 1(1), 17–28.