

AKUNTABILITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Citra Nasir¹, Andi Fatmawaty Syam²

^{1, 2}Universitas Mega Buana Palopo, Jl. Opu To Sappaile, No.77, Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia
Email: citranasir23@gmail.com

Article History

Received: 10-05-2026

Revision: 25-05-2026

Accepted: 28-05-2026

Published: 31-05-2026

Abstract. Maladministration in public services remains a problem that has the potential to reduce the quality of governance and trigger corrupt practices. Therefore, accountable oversight is needed through the Ombudsman of the Republic of Indonesia as a public service supervisory institution. This study aims to analyze the accountability of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving public service maladministration in 2022 from the perspective of state administrative law. The study uses normative legal methods with a statutory and conceptual approach. Data were obtained through a literature review of relevant laws and regulations, legal doctrine, Ombudsman reports, and scientific literature, then analyzed descriptively and qualitatively. The results show that the Ombudsman's accountability is realized through a mechanism for receiving and examining public reports, self-initiated investigations, issuing corrective recommendations, and reporting on institutional performance. Politically, the Ombudsman has an independent position and is free from power intervention. Financially, the institution's accountability is reflected in the achievement of an Unqualified Opinion (WTP) from the Republic of Indonesia Audit Board consecutively since 2016. Legally, the Ombudsman acts as an administrative oversight instrument in preventing abuse of authority and strengthening the principles of good governance in public services.

Keywords: Legal Accountability, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Maladministration, Public Service, State Administrative Law

Abstrak. Maladministrasi dalam pelayanan publik masih menjadi persoalan yang berpotensi menurunkan kualitas tata kelola pemerintahan dan memicu praktik korupsi, sehingga diperlukan pengawasan yang akuntabel melalui Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik tahun 2022 ditinjau dari perspektif hukum administrasi negara. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, laporan Ombudsman, dan literatur ilmiah yang relevan, kemudian dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas Ombudsman diwujudkan melalui mekanisme penerimaan dan pemeriksaan laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri, penerbitan rekomendasi korektif, serta pelaporan kinerja kelembagaan. Secara politik, Ombudsman memiliki kedudukan independen dan bebas dari intervensi kekuasaan. Secara finansial, akuntabilitas lembaga tercermin dari perolehan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia secara berturut-turut sejak tahun 2016. Secara hukum, Ombudsman berperan sebagai instrumen pengawasan administratif dalam mencegah penyalahgunaan wewenang dan memperkuat prinsip good governance dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Akuntabilitas Hukum, Ombudsman Republik Indonesia, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Hukum Administrasi Negara

How to Cite: Nasir, C & Syam, A. F. (2026). Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik Perspektif Hukum Administrasi Negara. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (3), 1217-1227. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i3.5694>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam menjamin pemenuhan hak-hak masyarakat serta mewujudkan prinsip negara hukum. Dalam praktiknya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan maladministrasi seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, diskriminasi, dan penyimpangan prosedur yang berpotensi menurunkan kualitas tata kelola pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara. Namun, lemahnya pengawasan administratif sering menyebabkan pelayanan publik belum berjalan sesuai prinsip transparansi dan akuntabilitas. Menurut Hadjon (2007), penggunaan kewenangan administrasi negara harus tunduk pada asas legalitas dan asas-asas umum pemerintahan yang baik untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh aparatur pemerintah.

Sebagai respons terhadap persoalan tersebut, negara membentuk Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen dalam pelayanan publik. Keberadaan Ombudsman diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang memberikan kewenangan untuk menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, serta melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi. Dalam perspektif hukum administrasi negara, Ombudsman berfungsi sebagai instrumen kontrol administratif guna memastikan tindakan pemerintah tetap berada dalam koridor hukum dan prinsip good governance. Ridwan (2014) menjelaskan bahwa maladministrasi berkaitan erat dengan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*), yaitu penggunaan kewenangan yang tidak sesuai dengan tujuan pemberiannya. Oleh karena itu, pengawasan administratif melalui Ombudsman menjadi penting untuk memperkuat akuntabilitas aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Urgensi penelitian ini terlihat dari masih tingginya kasus maladministrasi pelayanan publik di Indonesia. Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2022 terdapat lebih dari 22.000 permasalahan pelayanan publik yang terdiri atas konsultasi masyarakat dan laporan dugaan maladministrasi. Ombudsman juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap sejumlah kasus strategis nasional, seperti penanganan gangguan ginjal akut pada anak dan tragedi Stadion Kanjuruhan tahun 2022. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya terjadi pada pelayanan administratif sehari-hari, tetapi juga pada kebijakan publik yang berdampak luas terhadap masyarakat. Di sisi lain, efektivitas rekomendasi Ombudsman masih menjadi perdebatan, terutama terkait kekuatan

mengikat rekomendasi dan tingkat kepatuhan instansi pemerintah terhadap hasil pengawasan Ombudsman. Persoalan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara fungsi pengawasan Ombudsman dan implementasi akuntabilitas administratif dalam praktik pemerintahan.

Penelitian terdahulu umumnya membahas Ombudsman dari aspek kelembagaan, efektivitas pengawasan pelayanan publik, atau implementasi rekomendasi Ombudsman dalam praktik administrasi pemerintahan. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik melalui perspektif hukum administrasi negara masih relatif terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap akuntabilitas Ombudsman yang ditinjau dari dimensi hukum, politik, dan administratif secara terpadu dengan menggunakan data kinerja Ombudsman tahun 2022 sebagai dasar analisis empiris. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji fungsi pengawasan Ombudsman, tetapi juga menempatkan Ombudsman sebagai instrumen kontrol eksternal dalam penguatan prinsip akuntabilitas administrasi pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan karena efektivitas pengawasan administratif tidak hanya ditentukan oleh keberadaan lembaga pengawas, tetapi juga oleh kemampuan lembaga tersebut dalam memastikan penyelesaian maladministrasi berjalan secara akuntabel dan berdampak terhadap perbaikan pelayanan publik. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik ditinjau dari perspektif hukum administrasi negara, sekaligus menjelaskan peran Ombudsman dalam memperkuat prinsip good governance, pengawasan administrasi pemerintahan, serta perlindungan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan publik, maladministrasi, dan prinsip akuntabilitas administrasi pemerintahan (Irwansyah, 2020). Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep-konsep hukum administrasi negara, khususnya terkait akuntabilitas, maladministrasi, pengawasan administrasi, dan asas-asas umum pemerintahan yang baik sebagai dasar teoritis dalam memahami permasalahan penelitian (Marzuki, 2016).

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peraturan terkait administrasi pemerintahan, serta dokumen resmi dan laporan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022. Adapun bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta doktrin para ahli yang relevan dengan objek kajian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi terhadap berbagai sumber hukum yang relevan.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan teknik *content analysis* untuk mengkaji substansi peraturan perundang-undangan, konsep hukum, serta data kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia secara sistematis. Analisis tersebut digunakan untuk menafsirkan hubungan antara kewenangan Ombudsman, mekanisme pengawasan pelayanan publik, dan prinsip akuntabilitas dalam hukum administrasi negara. Selanjutnya, hasil analisis disusun secara deskriptif-analitis guna menghasilkan kesimpulan mengenai akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik.

HASIL DAN DISKUSI

Akuntabilitas Politik Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik

Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik tahun 2022 tercermin melalui pelaksanaan fungsi pengawasan administratif terhadap tindakan penyelenggara negara. Dalam perspektif hukum administrasi negara, Ombudsman berperan sebagai lembaga pengawas eksternal yang memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip legalitas, kepastian hukum, dan perlindungan hak masyarakat. Fungsi tersebut dijalankan melalui penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan substantif, investigasi atas prakarsa sendiri, serta penerbitan rekomendasi administratif terhadap dugaan maladministrasi.

Secara normatif, kedudukan Ombudsman diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menegaskan sifat independen Ombudsman dalam menjalankan tugas pengawasan pelayanan publik. Independensi tersebut menjadi dasar penting agar pengawasan dapat dilakukan secara objektif tanpa intervensi kekuasaan. Dalam praktiknya, akuntabilitas Ombudsman tidak hanya bersifat politik, tetapi lebih menekankan pada akuntabilitas administratif, yaitu memastikan setiap tindakan administrasi pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan Ombudsman berfungsi sebagai instrumen korektif terhadap penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan bentuk maladministrasi lainnya. Kewenangan Ombudsman untuk mengeluarkan rekomendasi administratif serta adanya sanksi bagi pihak yang menghalangi proses pemeriksaan memperlihatkan adanya legitimasi hukum yang kuat terhadap fungsi pengawasan tersebut. Selain menangani laporan masyarakat, Ombudsman juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri pada sejumlah kasus strategis nasional tahun 2022, yang menunjukkan perluasan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas aktif dalam administrasi pemerintahan.

Temuan ini menegaskan bahwa keberadaan Ombudsman memiliki kontribusi penting dalam memperkuat prinsip *good governance* melalui peningkatan transparansi, pengawasan administrasi, dan perlindungan hak masyarakat dalam pelayanan publik. Dengan demikian, akuntabilitas Ombudsman tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan maladministrasi, tetapi juga pada upaya membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, akuntabel, dan bebas dari penyalahgunaan kewenangan.

Akuntabilitas Finansial Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik

Akuntabilitas finansial Ombudsman Republik Indonesia tercermin melalui pengelolaan anggaran yang transparan, efisien, dan sesuai dengan prinsip akuntabilitas keuangan negara. Dalam perspektif hukum administrasi negara, penggunaan anggaran publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan hukum sebagai bagian dari pelaksanaan asas akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, pengawasan terhadap pengelolaan keuangan menjadi instrumen penting untuk mencegah penyalahgunaan wewenang dan memastikan efektivitas penggunaan anggaran dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia telah menerapkan akuntabilitas finansial melalui penyusunan laporan keuangan, pengendalian internal, dan mekanisme audit eksternal oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Implementasi tersebut terlihat dari capaian opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) yang diperoleh Ombudsman secara berturut-turut sejak tahun 2016. Selain itu, Ombudsman juga memperoleh nilai kinerja anggaran dan Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) dengan kategori sangat baik, yang menunjukkan adanya kepatuhan terhadap regulasi keuangan negara serta efektivitas pengelolaan anggaran. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan keuangan Ombudsman

tidak hanya berorientasi pada penyerapan anggaran, tetapi juga pada efisiensi dan kualitas penggunaan anggaran dalam mendukung fungsi pengawasan pelayanan publik.

Pada tahun 2022, Ombudsman mencatat realisasi penyerapan anggaran sebesar 95,95 persen dari total pagu anggaran, meskipun terdapat kebijakan refocusing anggaran dalam rangka penanganan pandemi Covid-19 dan program Pemulihan Ekonomi Nasional. Kondisi tersebut menunjukkan kemampuan Ombudsman dalam menyesuaikan pengelolaan anggaran dengan kebijakan fiskal nasional tanpa mengurangi pelaksanaan fungsi pengawasan maladministrasi. Pengendalian internal yang dilakukan melalui Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) juga memperkuat sistem pengawasan preventif terhadap pengelolaan keuangan lembaga.

Dari perspektif hukum administrasi negara, temuan ini menegaskan bahwa akuntabilitas finansial Ombudsman tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan administratif terhadap prosedur penganggaran, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab kelembagaan dalam memastikan penggunaan keuangan negara memberikan manfaat bagi perlindungan hak masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pengelolaan keuangan yang akuntabel turut memperkuat legitimasi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang independen dan profesional.

Akuntabilitas Hukum Ombudsman dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2022

Akuntabilitas Hukum, merujuk pada kewajiban untuk menjalankan fungsi dan tugas yang telah diberikan dan diterima dalam kerangka kerja kewenangan pemerintahan. Dalam konsepsi yang demikian, akuntabilitas hukum umumnya berkaitan dengan sejauhmana kewenangan pemerintahan dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks kewenangan penyelenggaraan pemerintahan akan berkaitan dengan apakah tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan atau perbuatan yang sewenang-wenang. Oleh karenanya, suatu tindakan atau perbuatan pemerintah haruslah selalu dilandaskan pada adanya kewenangan yang sah dan tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan yang berakibat terjadi kerugian keuangan negara atau memberikan keuntungan pada orang lain atau sekelompok orang tertentu yang bisa dikategorikan masuk dalam perbuatan tindak pidana korupsi.

Menerima Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Setiap warga negara atau penduduk berhak menyampaikan laporan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia tanpa dipungut biaya. Setelah laporan diterima, Ombudsman melakukan pemeriksaan awal untuk menilai kelengkapan administrasi dan kewenangan penanganan laporan. Apabila terdapat kekurangan dokumen, Pelapor diberikan kesempatan untuk melengkapinya dalam waktu paling lambat 30 hari sejak pemberitahuan diterima. Jika laporan tidak dilengkapi dalam batas waktu tersebut, laporan dianggap dicabut. Sebaliknya, apabila laporan dinyatakan lengkap, Ombudsman melanjutkan pemeriksaan substantif dengan menelaah dokumen, meminta keterangan, dan mengumpulkan bukti yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi.

Hasil pemeriksaan awal menentukan apakah Ombudsman berwenang atau tidak melanjutkan penanganan laporan. Jika Ombudsman tidak berwenang, pemberitahuan disampaikan secara tertulis kepada Pelapor disertai kemungkinan saran untuk meneruskan laporan kepada instansi lain yang berwenang. Namun apabila Ombudsman berwenang menangani laporan, maka pemeriksaan dapat dilakukan melalui pemanggilan Terlapor, saksi, ahli, maupun penerjemah, permintaan keterangan tertulis, serta pemeriksaan lapangan. Dalam kondisi tertentu, Ombudsman juga dapat meminta bantuan Kepolisian Republik Indonesia untuk menghadirkan pihak yang tidak memenuhi panggilan secara patut. Selain itu, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan langsung ke lokasi pelayanan publik tanpa pemberitahuan sebelumnya dengan tetap memperhatikan ketentuan hukum, ketertiban, dan kesusilaan.

Dalam menjalankan pemeriksaan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independensi, non-diskriminasi, imparialitas, serta tidak memungut biaya. Ombudsman juga berkewajiban mendengarkan seluruh pihak secara adil, mempermudah Pelapor dalam memberikan penjelasan, dan menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh selama proses pemeriksaan. Prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan Ombudsman tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan, tetapi juga pada perlindungan hak masyarakat dalam proses administrasi pemerintahan.

Hasil akhir pemeriksaan Ombudsman dapat berupa penolakan laporan atau penerbitan rekomendasi. Laporan dapat ditolak apabila substansinya bukan kewenangan Ombudsman, masih dalam proses penyelesaian oleh instansi terkait, telah diselesaikan melalui mediasi, atau tidak ditemukan maladministrasi. Sebaliknya, apabila terbukti terjadi maladministrasi, Ombudsman menerima laporan dan menerbitkan rekomendasi yang memuat uraian laporan,

hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi, serta tindakan korektif yang wajib dilaksanakan oleh Terlapor dan atasan Terlapor. Rekomendasi tersebut memiliki konsekuensi administratif karena ketidakpatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman dapat dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Investigasi atas Prakarsa Sendiri adalah kegiatan pemeriksaan atas Dugaan Maladministrasi berdasarkan inisiatif Ombudsman. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan dan dokumen yang berguna untuk pembuktian Dugaan Maladministrasi. Dugaan Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diduga dilakukan oleh Terlapor.

Pelaksanaan investigasi ini berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 38 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Adapun Investigasi atas Prakarsa Sendiri yaitu *pertama*, Pemeriksaan inisiatif yang dilakukan oleh Keasistenan Substansi atau Keasistenan Perwakilan terhadap Dugaan Maladministrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi perhatian publik, berdampak pada masyarakat dan/atau menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil. Dan *kedua*, Pemeriksaan khusus yang dilakukan oleh Tim Pemeriksaan Khusus terhadap Dugaan Maladministrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bersifat mendesak atau lintas sektor atau lintas wilayah. Adapun Investigasi atas prakarsa sendiri mencakup tahapan antara lain pengumpulan informasi, penyusunan laporan informasi, registrasi laporan inisiatif; dan pemeriksaan.

Dalam hukum administrasi disebutkan bahwa perbuatan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pemangku jabatan pemerintahan adalah suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan dengan menyimpang atau menyalahi wewenang jabatan yang dipangku atau didudukinya selaku pejabat. dengan kata lain, pemangku jabatan pemerintahan telah melaukan suatu perbuatan atau tindkana hukum pemerintahan yang tidak sesuai dengan wewenang yang melekat pada jabatan tersebut atau perbuatan yang menyimpang dari wewenang jabtan. Perbuatan penyalahgunaan wewenang itu sendiri harus mampu pula dibedakan dengan perbuatan sewenang-wenang. Dimana perbuatan sewenag-wenagn adalah suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh pemangku jabatan pemerintahan dengan tidak ada dasarnya sama sekali satu tidak memiliki wewenang jabatan pemerintahan.

Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden. Laporan berkala disampaikan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Ombudsman dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden selain laporan berkala dan laporan tahunan. Laporan tahunan dipublikasikan setelah disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden oleh Ombudsman. Laporan tahunan sekurang-kurangnya memuat mengenai (1) jumlah dan macam Laporan yang diterima dan ditangani selama 1 (satu) tahun, (2) pejabat atau instansi yang tidak bersedia memenuhi permintaan dan/atau melaksanakan Rekomendasi, (3) pejabat atau instansi yang tidak bersedia atau lalai melakukan pemeriksaan terhadap pejabat yang dilaporkan, tidak mengambil tindakan administratif, atau tindakan hukum terhadap pejabat yang terbukti bersalah, (4) pembelaan atau sanggahan dari atasan pejabat yang mendapat Laporan atau dari pejabat yang mendapat laporan itu sendiri, (5) jumlah dan macam Laporan yang ditolak untuk diperiksa karena tidak memenuhi persyaratan, (6) laporan keuangan; dan (7) kegiatan yang sudah atau yang belum terlaksana dan hal-hal lain yang dianggap perlu.

Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota. Perwakilan Ombudsman mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan. Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada dibantu oleh asisten Ombudsman. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman. Seringkali dalam praktik penegak hukum yg dilakukan oleh aparat penegak hukum konsep penyalahgunaan wewenang telah dilakukan perluasan seperti secara nyata dapat dibuktikan bahwa pemangku jabatan telah menyuruh melakukan aparat bawahannya untuk melakukan suatu tindakan atau perbuatan yang dipandang dapat merugikan keuangan negara juga dapat dikategorikan sebagai suatu perbuatan penyalahgunaan wewenagn jabatan pemerintahan. Untuk itu, berdasarkan pasal 40 UU Ombusmand menyebutkan “Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dilarang turut serta memeriksa suatu Laporan atau informasi yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya”. Sedangkan pada, Pasal 44 UU Ombusmand menyebutkan “Setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam memperkuat pengawasan administrasi pemerintahan dan mewujudkan prinsip *good governance*. Penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai bentuk maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, diskriminasi, dan penyimpangan prosedur administratif, sehingga diperlukan mekanisme pengawasan eksternal yang independen dan akuntabel. Dalam perspektif hukum administrasi negara, maladministrasi merupakan bentuk penyimpangan penggunaan kewenangan yang bertentangan dengan asas legalitas dan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia menjalankan fungsi akuntabilitas melalui mekanisme penerimaan dan pemeriksaan laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri, penerbitan rekomendasi administratif, serta pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Akuntabilitas Ombudsman juga tercermin dalam dimensi politik, finansial, dan hukum. Secara politik, Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan secara independen tanpa intervensi kekuasaan. Secara finansial, pengelolaan keuangan Ombudsman menunjukkan tingkat akuntabilitas yang baik melalui capaian opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dan efektivitas pelaksanaan anggaran. Sementara itu, secara hukum, kewenangan Ombudsman dalam memberikan rekomendasi dan melakukan pengawasan administratif memperkuat perlindungan hak masyarakat terhadap tindakan maladministrasi. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penyelesaian laporan maladministrasi, tetapi juga sebagai instrumen kontrol eksternal administrasi pemerintahan yang berkontribusi dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, responsif, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

REFERENSI

- Anthon. (2018). Perbedaan Tingkat Kepuasan, Teamwork dan Kinerja Perawat terhadap Penerapan Supervisi Langsung dan Tidak Langsung di RS Islam Sultan Agung Semarang. Tesis. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2022). Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022. Jakarta: BPK RI.
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468.
- Hadjon, P. M. (2007). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irwansyah. (2020). Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel. Yogyakarta: Mirra Buana Media.

- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Marzuki, P. M. (2016). *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2.
- Republik Indonesia. (2006). *Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292.
- Ridwan HR. (2014). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada