

Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya

Manda Maulana¹, Fauziah Kurniati², Muhammad Khoirul Anwar³

^{1,3}Universitas Muhammadiyah Jakarta

²Ombudsman Republik Indonesia

correspondence e-mail*, maulanamanda522@gmail.com

Submitted:

Revised: 2024/09/01;

Accepted: 2024/10/11; Published: 2024/12/25

Abstract

This research focuses on the role of the Indonesian Ombudsman (ORI) in overseeing public services and addressing maladministration issues in the Jakarta Raya region. Maladministration refers to actions or failures that contravene established procedures, leading to inefficient and unjust public services that negatively affect the community. Jakarta Raya, with its complex bureaucracy and large population, presents significant challenges for ensuring transparent and accountable public service delivery. ORI's primary responsibility is to monitor, investigate, and make recommendations to rectify instances of maladministration within government institutions. Despite its crucial role, ORI faces challenges in effectively implementing recommendations due to limited resources, lack of coordination among institutions, and the complexity of cases. Maladministration in Jakarta Raya often manifests in delayed services, unclear procedures, and the misuse of public funds. The research highlights that strengthening the oversight mechanisms and fostering better inter-agency collaboration is essential to enhance ORI's effectiveness. It suggests that a more proactive and comprehensive approach, including the improvement of public awareness regarding rights and complaint mechanisms, can significantly reduce instances of maladministration. The study concludes that improving the monitoring and accountability systems is key to enhancing the quality of public services in Jakarta Raya, ensuring that the government serves the public's best interests efficiently and justly.

Keywords

Indonesian Ombudsman, Maladministration, Public Services



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia selalu berkaitan dengan tata kelola instansi pemerintah, baik itu pusat dan daerah serta badan usaha negara yang ditujukan untuk

memudahkan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.¹ Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik menjadi tugas utama Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam rangka memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan non-diskriminasi. Jakarta Raya, sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi nasional, menghadapi kompleksitas pelayanan publik yang tinggi, dengan berbagai tantangan seperti tingginya jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan administrasi, kesehatan, agraria, hingga transportasi.²

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memainkan peran krusial dalam menegakkan keadilan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai lembaga independen yang bertugas untuk menanggapi keluhan masyarakat terkait maladministrasi, ORI memiliki mandat untuk melakukan investigasi, memberikan rekomendasi, serta mengawasi implementasi perbaikan di berbagai sektor pelayanan publik.³

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas isu maladministrasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Penelitian pertama oleh Dra Sulistyowati M.Si dan Dwi Anggraeni Septianingtiyas dengan judul "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik" membahas maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya. Penelitian ini mengungkapkan adanya kendala dalam pelayanan publik, seperti prosedur birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi, dan ketidakpatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman. Data penelitian diperoleh melalui analisis dokumentasi dan wawancara, menunjukkan bahwa upaya Ombudsman dalam mengurangi maladministrasi masih menghadapi tantangan besar terutama pada tingkat implementasi rekomendasi.

Penelitian kedua oleh Andi Setyo Pambudi berjudul "Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara" memfokuskan pada penyebab maladministrasi di sektor pelayanan publik. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif,

¹ Andi Setyo Pambudi, "Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara," *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, no. 2 (30 Oktober 2023): 128–41, <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3178>.

² Aldi Wildan Maris, "Analisis Yuridis Tindak Pidana Perpajakan Sebagai Salah Satu Modus Operandi Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia," *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik* 1, no. 3 (28 Mei 2024): 197–206, <https://doi.org/10.62383/demokrasi.v1i3.265>.

³ Rizky Nanda Putra Rineldi, "Kedudukan Lembaga Ombudsman Sebagai Wilayah Al-Hisbah Dalam Pengawasan Terhadap Kinerja Aparatur Negara (Studi Kritik Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 33/PUU-XVII/2019)" (bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/80939>.

penelitian ini mengidentifikasi sejumlah keluhan masyarakat terkait pelanggaran prosedural, penyalahgunaan wewenang, dan kurangnya akuntabilitas di beberapa lembaga pelayanan. Penelitian ini juga membahas upaya yang telah dilakukan oleh Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat, termasuk mekanisme pengawasan dan tindak lanjut pengaduan.⁴

Penelitian ketiga oleh Nurul Alifia Risky dan Nida Handayani berjudul " Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jakarta Raya" berfokus pada analisis pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman terkait maladministrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menyoroti kasus-kasus maladministrasi seperti keterlambatan pelayanan, diskriminasi, dan tidak berjalannya standar pelayanan minimum. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun Ombudsman memiliki peran penting dalam mengawasi dan menangani kasus maladministrasi, tantangan terkait koordinasi dengan instansi terkait dan kepatuhan terhadap rekomendasi masih menjadi kendala utama.⁵

Maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan isu yang sering menjadi perhatian dalam berbagai penelitian. Namun, kajian yang secara spesifik menyoroti konteks unik Jakarta Raya masih terbatas, mengingat wilayah ini memiliki kompleksitas birokrasi, kepadatan penduduk, dan tantangan urbanisasi yang berbeda dibandingkan dengan daerah lain. Selain itu, evaluasi mengenai efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam menindaklanjuti kasus maladministrasi di Jakarta Raya belum banyak dibahas secara mendalam, khususnya terkait implementasi rekomendasi yang dihasilkan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Identifikasi jenis maladministrasi yang spesifik dan pola yang mendasarinya juga memerlukan perhatian lebih lanjut untuk memahami akar masalah dalam birokrasi pelayanan publik di wilayah ini. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada evaluasi pengawasan Ombudsman RI terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya, memberikan analisis yang lebih terarah dan relevan dengan kondisi lokal.⁶

Penelitian ini menghadirkan kontribusi baru dalam kajian maladministrasi pelayanan

⁴ Pambudi, "Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara."

⁵ Nurul Alifia Risky dan Nida Handayani, " Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jakarta Raya," *Pentahelix* 1, no. 2 (20 Oktober 2023): 125–42, <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.125-142>.

⁶ Rineldi, "Kedudukan Lembaga Ombudsman Sebagai Wilayah Al-Hisbah Dalam Pengawasan Terhadap Kinerja Aparatur Negara (Studi Kritik Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 33/PUU-XVII/2019)."

publik dengan menyoroti secara spesifik peran pengawasan Ombudsman RI di wilayah Jakarta Raya. Dengan mengintegrasikan evaluasi terhadap berbagai jenis maladministrasi yang terjadi, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi pola maladministrasi, tetapi juga menilai efektivitas pengawasan dan tindak lanjut Ombudsman RI dalam menangani permasalahan tersebut. Fokus pada konteks Jakarta Raya dengan karakteristik urbanisasi, kompleksitas birokrasi dan tantangan pelayanan publik yang khas, memberikan dimensi baru yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi referensi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah metropolitan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran pengawasan Ombudsman RI dalam menangani dan mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi yang sering terjadi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya.
2. Mengevaluasi efektivitas langkah-langkah yang diambil oleh Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan maladministrasi.
3. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI dalam proses pengawasan dan penyelesaian laporan maladministrasi.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan kualitas pelayanan publik di wilayah Jakarta Raya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penguatan tata kelola pemerintahan yang bersih dan akuntabel, khususnya dalam pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Literatur. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data sekunder dari berbagai sumber yang relevan untuk mengevaluasi maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya serta peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam pengawasan tersebut.⁷ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara

⁷ Saprudin Saprudin, Ade Hi Haerullah, dan Fatma Hamid, “Analisis Penggunaan E-Modul Dalam Pembelajaran Fisika; Studi Literatur,” *Jurnal Luminous: Riset Ilmiah Pendidikan Fisika* 2, no. 2 (27 Agustus 2021): 38–42, <https://doi.org/10.31851/luminous.v2i2.6373>.

mendalam fenomena maladministrasi dalam pelayanan publik dan menggali peran ORI dalam pengawasan serta penanganan kasus-kasus tersebut di Jakarta Raya.⁸

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang terdiri dari laporan-laporan, dokumen, dan publikasi terkait yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI), instansi pemerintah terkait, serta data statistik dari lembaga-lembaga yang memantau kualitas pelayanan publik, seperti LIPI dan BPS. Data lain yang digunakan meliputi hasil penelitian sebelumnya, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik yang diteliti.⁹

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah analisis dokumen. Peneliti mengumpulkan berbagai dokumen yang terkait dengan laporan pengaduan masyarakat, hasil evaluasi pelayanan publik, serta rekomendasi yang dikeluarkan oleh ORI untuk mengidentifikasi aspek-aspek maladministrasi. Data juga diperoleh melalui kajian literatur dari jurnal, artikel, dan buku yang membahas topik serupa.¹⁰

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konten. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkaji dan menafsirkan isi dari dokumen-dokumen yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait maladministrasi dalam pelayanan publik dan efektivitas peran pengawasan ORI. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara tematik untuk mencari pola-pola yang dapat menjelaskan fenomena maladministrasi serta rekomendasi perbaikan yang dapat diusulkan.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Maladministrasi dalam Proses Pelayanan Publik

Maladministrasi dalam proses pelayanan publik di Jakarta Raya teridentifikasi melalui beberapa temuan yang mengindikasikan adanya ketidakteraturan dan ketidakefisienan dalam prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah ketidakjelasan dan ketidakterstandarisasian prosedur pelayanan. Banyak instansi pemerintah yang menerapkan prosedur yang berbeda-beda dalam menangani permohonan masyarakat, yang tidak hanya membuat proses menjadi lebih lama, tetapi juga

⁸ Saprudin, Haerullah, dan Hamid.

⁹ 140802040 Debi Aulia Sandi, "Peran Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Pt Pln (Persero) Aceh" (skripsi, UIN Ar-Raniry, 2022), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/19266/>.

¹⁰ Yasri Rifa'i, "Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Pengumpulan Data Di Penelitian Ilmiah Pada Penyusunan Mini Riset," *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya* 1, no. 1 (23 Juni 2023): 31–37, <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>.

¹¹ Rifa'i.

mbingungkan bagi warga yang membutuhkan layanan.¹²

Pada tahun 2019, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jakarta Raya mencatat adanya 635 laporan terkait maladministrasi dalam pelayanan publik, yang merupakan angka dua kali lipat lebih tinggi dibandingkan dengan 336 laporan yang diterima pada tahun 2018. Laporan-laporan tersebut menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik yang paling sering dikeluhkan masyarakat melibatkan tiga substansi utama: penegakan hukum (38,7 persen), kesejahteraan masyarakat (35,8 persen), dan ekonomi (25,5 persen). Isu agraria dan institusi kepolisian menjadi bidang yang paling banyak dilaporkan, dengan kasus-kasus terkait pertanahan dan sengketa peradilan mendominasi laporan. Hal ini menggambarkan adanya masalah sistemik dalam pengelolaan dan pengawasan pelayanan publik, yang mempengaruhi berbagai sektor penting dalam kehidupan masyarakat.¹³

Dalam temuan terkait maladministrasi di Jakarta Raya, beberapa masalah utama teridentifikasi dalam pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan prosedur yang tidak terstandarisasi, keterlambatan pengurusan dokumen, dan ketidaktransparanan dalam proses pelayanan. Salah satu contoh paling mencolok adalah keterlambatan dalam pengurusan dokumen administratif yang sangat merugikan masyarakat. Proses yang lambat ini menyebabkan individu atau kelompok yang membutuhkan dokumen untuk berbagai keperluan, seperti pengurusan izin atau dokumen pribadi, harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Selain itu, prosedur yang rumit dan tidak jelas memperburuk kondisi ini, di mana masyarakat merasa kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang harus diikuti untuk mendapatkan layanan publik yang mereka perlukan.¹⁴

Ketidakjelasan prosedur ini menciptakan kebingungan dan kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Prosedur yang tidak terstandarisasi menyebabkan adanya perbedaan dalam pelaksanaan layanan antar instansi atau bahkan antar petugas, yang membuat masyarakat tidak tahu ke mana harus mengajukan permohonan atau dokumen apa yang

¹² Tika Rachmawati, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta," 2019, <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/70227/Peran-Ombudsman-Republik-Indonesia-dalam-menangani-laporan-maladministrasi-pelayanan-publik-pada-penataan-PKL-Tanah-Abang-Jakarta>.

¹³ antaranews.com, "Laporan masyarakat ke Ombudsman Jakarta Raya meningkat 100 persen," Antara News, 11 Maret 2020, <https://www.antaranews.com/berita/1349790/laporan-masyarakat-ke-ombudsman-jakarta-raya-meningkat-100-persen>.

¹⁴ antaranews.com.

diperlukan. Ketidaktransparanan dalam proses pelayanan juga menjadi masalah utama. Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai status permohonan atau alasan di balik keterlambatan pelayanan, yang menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perbaikan dalam manajemen birokrasi, terutama dalam hal transparansi dan standarisasi prosedur pelayanan, sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.¹⁵

Penyalahgunaan Wewenang

Penyalahgunaan wewenang oleh beberapa pejabat publik dalam instansi pemerintah menunjukkan bahwa praktik semacam ini sering kali berdampak pada pelayanan yang tidak adil. Penyalahgunaan wewenang terjadi ketika pejabat atau petugas publik menggunakan kekuasaannya tidak sesuai dengan tujuan pelayanan publik, sering kali untuk keuntungan pribadi atau kelompok tertentu. Hal ini menyebabkan keputusan yang tidak adil dan merugikan masyarakat yang seharusnya menerima pelayanan dengan setara.¹⁶

Beberapa laporan yang diterima menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak mendapatkan pelayanan yang layak meskipun telah memenuhi semua persyaratan administratif yang ditentukan. Misalnya, dalam beberapa kasus pengurusan dokumen penting, meskipun semua persyaratan telah dipenuhi, masyarakat tetap tidak dapat menerima dokumen yang dibutuhkan dalam waktu yang wajar, atau malah ditolak tanpa alasan yang jelas. Hal ini mencerminkan adanya ketidakadilan dalam proses pelayanan yang seharusnya dihindari. Penyalahgunaan wewenang ini juga meliputi penundaan atau pengabaian pengurusan dokumen yang seharusnya diproses segera. Masyarakat merasa dirugikan karena tidak adanya transparansi dalam proses tersebut. Dalam pelayanan publik yang ideal, setiap individu seharusnya diperlakukan dengan adil dan tanpa diskriminasi. Ketidakjelasan dan ketidakpastian dalam proses ini menyebabkan kebingungan bagi masyarakat dan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.¹⁷

¹⁵ Rachmawati, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta."

¹⁶ Yas Haekal Adnan dkk., "Menyoal Temuan Lembaga Pemasyarakatan Yang Mewah Bagi Pelaku Tindak Pidana Korupsi Dalam Perspektif Keadilan," *JURNAL ANTI KORUPSI* 13, no. 2 (12 Desember 2023): 87–100, <https://doi.org/10.19184/jak.v13i2.38789>.

¹⁷ 190105055 Nyak Muhammad Hakimi, "Pengawasan Ombudsman RI Terkait Dugaan Maladministrasi Penundaan

Akibat dari penyalahgunaan wewenang ini adalah hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan dan lembaga publik. Ketika pejabat publik bertindak tidak sesuai dengan kewenangannya, mereka tidak hanya merusak integritas pelayanan publik, tetapi juga menciptakan kesan bahwa pemerintah tidak responsif terhadap kebutuhan warganya. Oleh karena itu, memperkuat mekanisme pengawasan internal dan eksternal sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pejabat dan instansi pemerintah bertindak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan pelayanan yang adil serta transparan.¹⁸

Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI

Efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi salah satu faktor penting dalam upaya mengatasi berbagai kasus maladministrasi di Jakarta Raya. Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk menerima laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang tidak sesuai standar. Berdasarkan data yang dihimpun, banyak laporan yang telah ditindaklanjuti dengan memberikan rekomendasi kepada instansi terkait. Rekomendasi ini bertujuan untuk memperbaiki prosedur pelayanan yang dinilai bermasalah, sehingga masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas layanan publik.¹⁹

Keberhasilan tindak lanjut dari laporan masyarakat mencerminkan peran strategis Ombudsman RI dalam mendorong reformasi tata kelola pelayanan publik. Beberapa instansi pemerintah yang menerima rekomendasi dari Ombudsman menunjukkan komitmen dalam memperbaiki sistem mereka. Sebagai contoh, beberapa prosedur pelayanan yang sebelumnya rumit telah disederhanakan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan. Upaya ini juga membantu mengurangi tingkat maladministrasi yang sebelumnya sering terjadi, seperti penundaan pengurusan dokumen dan kurangnya transparansi.²⁰

Namun, meskipun peran Ombudsman RI cukup signifikan, masih terdapat sejumlah tantangan dalam implementasi rekomendasi yang diberikan. Salah satu masalah utama adalah

Berlarut Dalam Kajian Fiqh Siyasah (Studi Kasus No. Reg/41/XI/2020/Res Tentang Perkara Rumah Tangga)” (other, UIN Ar-Raniry Fakultas Syariah dan Hukum, 2024), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/36550/>.

¹⁸ Nyak Muhammad Hakimi.

¹⁹ Pambudi, “Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara.”

²⁰ Pambudi.

keterlambatan instansi pemerintah dalam merespons rekomendasi tersebut. Beberapa instansi menunjukkan resistensi terhadap perubahan yang diusulkan, dengan alasan keterbatasan anggaran atau minimnya sumber daya manusia. Hal ini menyebabkan proses perbaikan yang seharusnya berjalan cepat menjadi terhambat, sehingga masyarakat tidak segera merasakan manfaat dari rekomendasi yang telah dikeluarkan.²¹

Tantangan ini menunjukkan pentingnya penguatan mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap tindak lanjut rekomendasi Ombudsman RI. Perlu adanya langkah strategis untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah tidak hanya menerima rekomendasi, tetapi juga melaksanakan perubahan yang diperlukan dalam waktu yang wajar. Koordinasi yang lebih erat antara Ombudsman RI dan instansi pemerintah dapat membantu mengatasi hambatan yang ada. Selain itu, pemberian sanksi administratif terhadap instansi yang lambat merespons dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pengawasan Ombudsman RI dalam mendorong perbaikan pelayanan publik.²²

Pembahasan

a. Faktor Penyebab Maladministrasi

Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya.²³ Maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya disebabkan oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan, yang mengakibatkan rendahnya kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu faktor utama adalah kurangnya standarisasi dalam prosedur pelayanan. Prosedur yang tidak terstandarisasi menyebabkan kebingungan di kalangan petugas dan masyarakat, terutama ketika masyarakat harus menghadapi perbedaan cara kerja atau persyaratan administrasi di berbagai instansi. Ketidakjelasan ini sering kali menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian urusan

²¹ Dwi Anggraeni Septianingtiyas Anggraeni Septianingtiyas Septianingtiyas dan Sulistyowati - -, "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik," *Journal of Politic and Government Studies* 10, no. 1 (17 Desember 2020): 25–36.

²² Rachmawati, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta."

²³ Suprianto Ali dan H. Yosef P. Koton, *Mal Administrasi dalam Proses Tender Pengadaan Barang dan Jasa* (Deepublish, 2024).

publik, serta membuka peluang bagi praktik yang tidak sesuai aturan.²⁴

Selain masalah prosedural, rendahnya tingkat pelatihan dan pemahaman para pejabat publik mengenai prinsip-prinsip *Good Governance* juga menjadi penyebab signifikan maladministrasi. Banyak pejabat publik yang kurang memahami pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam melaksanakan tugas mereka. Ketidaktahuan ini sering kali memicu tindakan penyalahgunaan wewenang, di mana sebagian pejabat menggunakan jabatan mereka untuk keuntungan pribadi atau kelompok tertentu, tanpa memperhatikan dampaknya terhadap masyarakat luas.²⁵

Rendahnya tingkat pelatihan juga mencerminkan kurangnya perhatian pemerintah terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Tanpa pelatihan yang memadai, petugas dan pejabat publik sulit untuk memahami dan menerapkan standar pelayanan yang baik. Akibatnya, ketidakpahaman ini tidak hanya mempengaruhi efektivitas pelayanan tetapi juga menciptakan ketidakadilan bagi masyarakat yang harus menghadapi layanan yang buruk atau diskriminatif.²⁶

Faktor-faktor tersebut menunjukkan perlunya reformasi mendalam dalam tata kelola pelayanan publik, khususnya di Jakarta Raya. Pemerintah harus segera mengimplementasikan standarisasi prosedur pelayanan yang jelas dan efisien di semua instansi. Selain itu, program pelatihan yang komprehensif bagi pejabat publik harus dijalankan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang prinsip *Good Governance* dan pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan. Dengan langkah ini, diharapkan maladministrasi dapat diminimalisasi, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang adil, transparan, dan berkualitas.

b. Peran Ombudsman dalam Pengawasan

Ombudsman RI memiliki peran penting dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik di Indonesia. Sebagai lembaga negara yang berfungsi untuk menjamin hak masyarakat atas

²⁴ BAB II, “Bab I Makna Birokrasi Pemerintahan,” diakses 7 Desember 2024, https://www.researchgate.net/profile/Irfan-Setiawan/publication/323546458_Rekonstruksi_Birokrasi_Pemerintahan_Daerah/links/5a9be396aca2721e3f30e3e7/Rekonstruksi-Birokrasi-Pemerintahan-Daerah.pdf.

²⁵ Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional* (Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019).

²⁶ Putra.

pelayanan publik yang berkualitas, Ombudsman RI secara aktif menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi. Dalam banyak kasus, peran ini terbukti efektif, khususnya melalui rekomendasi perbaikan yang diberikan kepada instansi pemerintah yang dilaporkan. Rekomendasi tersebut sering kali mencakup perbaikan prosedur kerja, penyederhanaan birokrasi, dan langkah-langkah lain yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik.²⁷

Selain memberikan rekomendasi, Ombudsman RI juga bertindak sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah. Lembaga ini memberikan saluran resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait pelayanan publik, terutama dalam situasi di mana keluhan tersebut sulit atau bahkan tidak mungkin disampaikan langsung kepada instansi terkait. Dengan adanya Ombudsman, masyarakat memiliki akses yang lebih terbuka untuk mencari solusi atas permasalahan mereka, sekaligus membantu pemerintah mendeteksi kelemahan dalam sistem pelayanan publik.²⁸

Namun, meskipun peran pengawasan ini cukup efektif dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah, tantangan terbesar terletak pada implementasi rekomendasi yang diberikan. Banyak instansi pemerintah yang lambat merespons rekomendasi Ombudsman, baik karena alasan administratif, sumber daya, maupun kurangnya komitmen untuk melakukan perubahan. Hal ini mengakibatkan beberapa rekomendasi yang bersifat mendesak tidak segera dilaksanakan, sehingga masyarakat tetap menghadapi masalah yang sama dalam jangka waktu yang lama.²⁹

Keterbatasan dalam implementasi rekomendasi tersebut turut membatasi efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme pengawasan yang lebih tegas, termasuk sanksi bagi instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Ombudsman RI dapat semakin optimal dalam menjalankan fungsinya untuk memperbaiki kualitas pelayanan

²⁷ Septianingtyas dan Sulistyowati - -, "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik."

²⁸ Nyak Muhammad Hakimi, "Pengawasan Ombudsman RI Terkait Dugaan Maladministrasi Penundaan Berlarut Dalam Kajian Fiqh Siyasah (Studi Kasus No. Reg/41/XI/2020/Res Tentang Perkara Rumah Tangga)."

²⁹ Rachmawati, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta."

publik di Indonesia.³⁰

c. Peningkatan Akuntabilitas dan Efisiensi Birokrasi

Peningkatan akuntabilitas dan efisiensi birokrasi dalam pelayanan publik menjadi langkah yang sangat penting untuk mengatasi berbagai permasalahan maladministrasi yang kerap terjadi. Akuntabilitas memastikan bahwa setiap pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, sementara efisiensi menjamin bahwa pelayanan publik dapat dilakukan dengan optimal tanpa pemborosan sumber daya. Untuk mencapai hal ini, salah satu langkah strategis adalah penguatan pelatihan bagi pejabat publik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka mengenai prinsip-prinsip *Good Governance*, termasuk akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Dengan pemahaman yang lebih baik, pejabat publik dapat menjalankan tugas mereka secara profesional, mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang, dan memastikan pelayanan yang berkeadilan.³¹

Selain penguatan pelatihan, standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan seragam perlu diterapkan di semua unit pelayanan publik. Standarisasi prosedur ini bertujuan untuk menghilangkan kebingungan baik di kalangan petugas maupun masyarakat. Prosedur yang rumit, tidak konsisten, atau sulit dipahami sering menjadi pemicu utama keterlambatan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya SOP yang terstandarisasi, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui langkah-langkah yang harus diikuti untuk mendapatkan layanan, sementara petugas memiliki pedoman kerja yang jelas. Standarisasi ini juga memungkinkan pengawasan yang lebih baik, sehingga setiap penyimpangan dari prosedur dapat segera terdeteksi dan diperbaiki.³²

Di samping itu, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Sistem digitalisasi dapat digunakan untuk menyediakan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat, seperti persyaratan, alur, dan waktu penyelesaian pelayanan. Dengan teknologi, masyarakat dapat memantau proses pelayanan secara langsung dan mengurangi potensi praktik korupsi atau penyalahgunaan

³⁰ Debi Aulia Sandi, "Peran Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Pt Pln (Persero) Aceh."

³¹ Putra, *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*.

³² Adnan dkk., "Menyoal Temuan Lembaga Pemasyarakatan Yang Mewah Bagi Pelaku Tindak Pidana Korupsi Dalam Perspektif Keadilan."

wewenang. Peningkatan akuntabilitas dan efisiensi birokrasi ini pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan merata bagi semua kalangan.³³

KESIMPULAN

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran penting dalam pengawasan pelayanan publik di Jakarta Raya, khususnya dalam menangani maladministrasi yang merugikan masyarakat. Maladministrasi mencakup pelanggaran terhadap prosedur dan aturan yang dapat berdampak negatif terhadap pelayanan publik. Jakarta Raya, dengan kompleksitas administrasi yang tinggi, menghadapi tantangan dalam memastikan pelayanan yang transparan dan akuntabel. ORI bertugas mengawasi dan menangani kasus maladministrasi melalui penyelidikan dan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Namun, terdapat hambatan dalam implementasi rekomendasi tersebut, seperti kurangnya koordinasi antarinstansi dan terbatasnya sumber daya. Beberapa bentuk maladministrasi yang sering terjadi meliputi ketidakjelasan prosedur, pemborosan anggaran, dan penundaan pelayanan. Untuk itu, penting adanya perbaikan dalam mekanisme pengawasan agar ORI dapat lebih efektif dalam meminimalkan maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Yas Haekal, Adityo Alif Sugiarto, Hezron Simbolon, Isra Rayhan Rubianto, Iyaksa Tirta Amukti, Kafu Rochman, Martin Hutajulu, Moh Affan Ghaffar Shafarida, dan Muhammad Alhaj Rafi'illah. "Menyoal Temuan Lembaga Pemasyarakatan Yang Mewah Bagi Pelaku Tindak Pidana Korupsi Dalam Perspektif Keadilan." *Jurnal Anti Korupsi* 13, no. 2 (12 Desember 2023): 87–100. <https://doi.org/10.19184/jak.v13i2.38789>.
- Ali, Suprianto, dan H. Yosef P. Koton. *Mal Administrasi dalam Proses Tender Pengadaan Barang dan Jasa*. Deepublish, 2024.
- antaranews.com. "Laporan masyarakat ke Ombudsman Jakarta Raya meningkat 100 persen." *Antara News*, 11 Maret 2020. <https://www.antaranews.com/berita/1349790/laporan-masyarakat-ke-ombudsman-jakarta-raya-meningkat-100-persen>.
- Debi Aulia Sandi, 140802040. "Peran Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Pt Pln (Persero) Aceh." Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2022. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/19266/>.
- II, BAB. "Bab I Makna Birokrasi Pemerintahan." Diakses 7 Desember 2024. https://www.researchgate.net/profile/IrfanSetiawan/publication/323546458_Rekonstruksi_Birokrasi_Pemerintahan_Daerah/links/5a9be396aca2721e3f30e3e7/Rekonstruksi-Birokrasi_Pemerintahan

³³ Ali dan Koton, *Mal Administrasi dalam Proses Tender Pengadaan Barang dan Jasa*.

n-Daerah.pdf.

- Maris, Aldi Wildan. "Analisis Yuridis Tindak Pidana Perpajakan Sebagai Salah Satu Modus Operandi Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia." *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik* 1, no. 3 (28 Mei 2024): 197–206. <https://doi.org/10.62383/demokrasiv1i3.265>.
- Nyak Muhammad Hakimi, 190105055. "Pengawasan Ombudsman RI Terkait Dugaan Maladministrasi Penundaan Berlarut Dalam Kajian Fiqh Siyasah (Studi Kasus No. Reg/41/XI/2020/Res Tentang Perkara Rumah Tangga)." Other, UIN Ar-Raniry Fakultas Syariah dan Hukum, 2024. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/36550/>.
- Pambudi, Andi Setyo. "Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, no. 2 (30 Oktober 2023): 128–41. <https://doi.org/10.33701/jiwbpb.v13i2.3178>.
- Putra, Teddy Minahasa. *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- Rachmawati, Tika. "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta," 2019. <https://digi.lib.uns.ac.id/dokumen/70227/Peran-Ombudsman-Republik-Indonesia-dalam-menangani-laporan-maladministrasi-pelayanan-publik-pada-penataan-PKL-Tanah-Abang-Jakarta>.
- Rifa'i, Yasri. "Analisis Metodologi Penelitian Kulitatif Dalam Pengumpulan Data Di Penelitian Ilmiah Pada Penyusunan Mini Riset." *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya* 1, no. 1 (23 Juni 2023): 31–37. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>.
- Rineldi, Rizky Nanda Putra. "Kedudukan Lembaga Ombudsman Sebagai Wilayah Al-Hisbah Dalam Pengawasan Terhadap Kinerja Aparatur Negara (Studi Kritik Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 33/PUU-XVII/2019)." bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/80939>.
- Risky, Nurul Alifia, dan Nida Handayani. "Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria Di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Jakarta Raya." *Pentahelix* 1, no. 2 (20 Oktober 2023): 125–42. <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.125-142>.
- Saprudin, Saprudin, Ade Hi Haerullah, dan Fatma Hamid. "Analisis Penggunaan E-Modul Dalam Pembelajaran Fisika; Studi Literatur." *Jurnal Luminous: Riset Ilmiah Pendidikan Fisika* 2, no. 2 (27 Agustus 2021): 38–42. <https://doi.org/10.31851/luminous.v2i2.6373>.
- Septianingtiyas, Dwi Anggraeni Septianingtiyas Anggraeni Septianingtiyas, dan Sulistyowati - -. "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik." *Journal of Politic and Government Studies* 10, no. 1 (17 Desember 2020): 25–36.