

Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Potensi Maladministrasi Pada Pelayanan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Informal

Fajar Reza Rivaldi^{1*}, Muhammad Khoirul Anwar², Nafi Alrasyid³

¹ Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

² Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

³ Ombudsman Republik Indonesia, Indonesia

correspondence e-mail*, fajarrezarvld2@gmail.com

Submitted:

Revised: 2025/01/01;

Accepted: 2025/02/21;

Published: 2025/06/23

Abstract

This study aims to examine the role of the Indonesian Ombudsman in preventing potential maladministration in Social Security (Jamsosnaker) services for informal workers. This study uses a descriptive qualitative approach with a literature study as the primary method, reviewing journals, books, regulations, and official documents, including the 2024 Indonesian Ombudsman Systematic Review Report on potential maladministration in Social Security services for informal workers. Data were analyzed descriptively and analytically by grouping, interpreting, and linking findings to the research focus on preventing maladministration. The analysis results illustrate the contribution of the Indonesian Ombudsman in the external supervision of public services and social protection for informal workers in a systematic and comprehensive manner. The results show that the Indonesian Ombudsman proactively carries out its function of preventing maladministration through systemic studies, regulatory advocacy, monitoring, and public education. This strategy is aligned with public service theory and the principles of good governance, increasing transparency, accountability, and fairness in public services. The systemic approach has successfully encouraged governance reform and social protection for informal workers, including farmers and fishermen. However, prevention effectiveness remains limited by a lack of regional regulations, opaque registration practices, weak internal oversight, and limited resources and public understanding. Therefore, adaptive strategies, increased institutional capacity, and enhanced public literacy are needed to ensure optimal maladministration prevention.

Keywords

Indonesian Ombudsman; Maladministration; Social Security; Informal Workers



© 2025 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

Pekerja Pekerja informal merupakan kelompok tenaga kerja yang tidak tercakup dalam

sistem perlindungan ketenagakerjaan formal.¹ Mereka bekerja tanpa kontrak tetap, tanpa jaminan penghasilan yang konsisten, serta tidak mendapatkan fasilitas ketenagakerjaan seperti asuransi, tunjangan, atau perlindungan hukum. Jenis pekerjaan yang digeluti mencakup usaha mandiri, kerja lepas tanpa hubungan kerja tetap, hingga membantu usaha keluarga tanpa menerima imbalan finansial. Dalam praktiknya, pekerjaan ini sering kali bersifat musiman, berisiko tinggi, dan tidak memiliki jenjang karier yang jelas.

Usaha yang digeluti oleh pekerja informal biasanya berjalan dalam skala kecil dengan manajemen yang sangat sederhana.² Pelaku usaha di sektor ini umumnya tidak memiliki izin usaha resmi, hanya mengandalkan modal terbatas, dan belum tersentuh sistem pembinaan atau fasilitasi dari negara. Struktur organisasi usaha informal juga bersifat padat karya, banyak melibatkan tenaga kerja keluarga, dan cenderung fleksibel dalam operasionalnya. Oleh karena itu, sektor ini berkembang secara spontan tanpa arahan kebijakan pembangunan tenaga kerja secara sistematis.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, pekerja informal mendominasi struktur ketenagakerjaan nasional. Dalam Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) Agustus 2024, disebutkan bahwa dari total 144,6 juta angkatan kerja, sebanyak 83,8 juta atau 57,9% adalah pekerja informal (Badan Pusat Statistik, 2024). Proporsi ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk bekerja di sektor yang tidak terlindungi secara formal. Dominasi ini tidak hanya menggambarkan tingginya jumlah pelaku usaha informal, tetapi juga mencerminkan ketimpangan sistem ketenagakerjaan nasional yang masih belum mampu memberikan jaminan kerja layak secara menyeluruh.

Akses pekerja informal terhadap perlindungan sosial, khususnya jaminan sosial ketenagakerjaan, masih sangat terbatas. Laporan kinerja BPJS Ketenagakerjaan tahun 2024 menunjukkan bahwa dari seluruh tenaga kerja nasional, baru 61,6 juta orang atau 41,2% yang tercatat sebagai peserta aktif (BPJS Ketenagakerjaan, 2024). Fakta ini menegaskan bahwa mayoritas pekerja, terutama yang berada di sektor informal, belum mendapatkan jaminan terhadap risiko kerja seperti kecelakaan, kematian, maupun perlindungan pada masa tua. Rendahnya tingkat partisipasi pekerja informal dalam program jaminan sosial juga menandakan adanya celah besar

¹ Yogi Satria Nugraha et al., “Urgensi Rancangan Undang-Undang Perlindungan Pekerja Informal: Analisis Hak Atas Kesehatan,” *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum* 12, no. 2 (2023): 334–53.

² A D Hendro et al., “Identifikasi Kriteria Pekerja Informal Terhadap Pemilik Usaha Makan Minum Di Jakarta,” *Indonesian Business Review* 4, no. 2 (2021): 114–33; Agung Prasetya, “Pengalaman Pekerja Informal Ditengah Pandemi COVID-19 Di Kota Bandung,” *Jurnal Komunikasi, Masyarakat Dan Keamanan* 2, no. 2 (2020).

antara kebijakan perlindungan sosial dan realitas pelaksanaannya.

Konstitusi Negara Republik Indonesia mengatur secara tegas bahwa jaminan sosial adalah hak setiap warga negara. Pasal 28H ayat (3) dan Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa negara wajib menyediakan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam konteks ketenagakerjaan, pemenuhan hak ini diwujudkan melalui program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Namun, cakupan program tersebut masih belum optimal. Hingga Februari 2024, BPJS Ketenagakerjaan baru mencatat 61,56 juta peserta dari total 149,38 juta pekerja di Indonesia (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2024; Badan Pusat Statistik, 2024). Ketimpangan ini menunjukkan bahwa implementasi perlindungan sosial ketenagakerjaan belum mampu menyentuh keseluruhan lapisan pekerja, terutama kelompok informal.

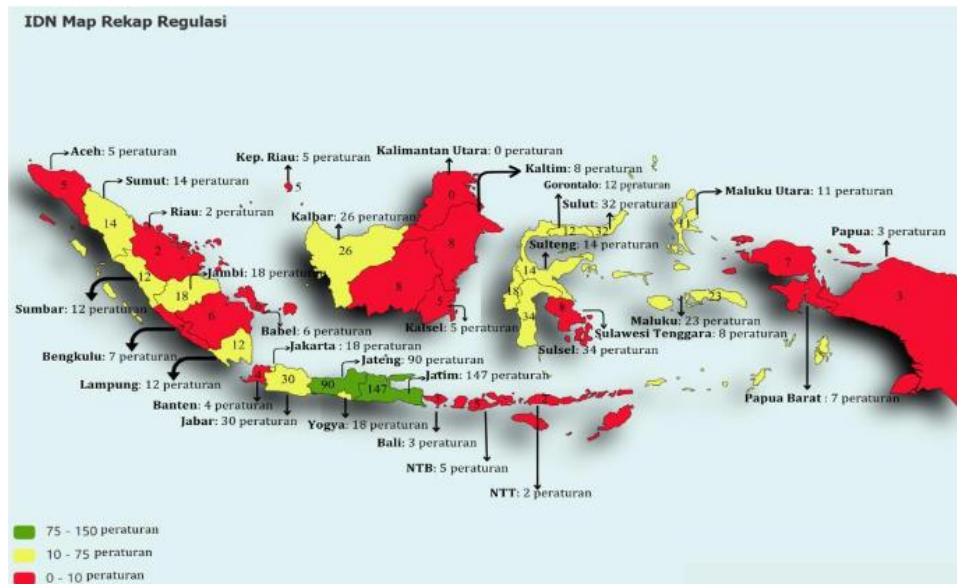
Tidak seperti jaminan kesehatan yang sudah memiliki target cakupan universal, jaminan sosial ketenagakerjaan masih belum memiliki kerangka sasaran yang komprehensif. Pekerja informal yang tergolong sebagai Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) diharuskan mendaftar dan membayar iuran secara mandiri. Tanpa adanya pemberi kerja yang menanggung sebagian iuran, para pekerja ini kerap mengalami kesulitan dalam mempertahankan status aktif mereka. Keterbatasan pendapatan, ketidaktahuan terhadap prosedur, dan minimnya informasi menyebabkan mereka rawan terputus dari kepesertaan program perlindungan sosial.

Salah satu kelompok pekerja informal yang sangat rentan terhadap risiko sosial dan ekonomi adalah petani dan nelayan.³ Mereka berhadapan langsung dengan cuaca ekstrem, risiko kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, dan ketidakpastian penghasilan. Namun data menunjukkan bahwa kelompok ini masih sangat minim dalam hal akses terhadap jaminan sosial ketenagakerjaan. Hingga tahun 2024, hanya 2,02 juta petani (6,9%) dan sekitar 491 ribu nelayan (38,7%) yang terdaftar sebagai peserta aktif program jaminan sosial ketenagakerjaan.

Dari sisi kebijakan, aturan yang dibuat oleh pemerintah pusat sebenarnya sudah cukup memadai untuk menjawab kebutuhan perlindungan sosial bagi pekerja informal. Terbitnya Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan memperjelas pembagian tanggung jawab antara lembaga di tingkat pusat dan pemerintah daerah dalam mempercepat serta memperluas cakupan program Jamsosnaker. Meski demikian, masih minimnya regulasi pendukung di tingkat daerah baik dari segi jumlah maupun kualitas

³ Dodi Satriawan, Agus Joko Pitoyo, and Sri Rum Giyarsih, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepemilikan Jaminan Kesehatan Pekerja Sektor Informal Di Indonesia," *Tata Loka* 23, no. 2 (2021): 263–80; Arif Nur Widyatama, Rofi Sri Utami, and Siti Rahayu Estu Ningrum, "Dinamika Sektor Informal Dan Risiko Dibaliknya," *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* 2, no. 2 (2023): 35–50.

menyebabkan banyak pemda belum mengimplementasikan program ini secara optimal (Lihat Gambar 1). Bahkan, kebijakan daerah yang secara khusus menjamin perlindungan sosial bagi petani dan nelayan masih sangat terbatas jumlahnya.



Gambar 1. Sebaran Jumlah Regulasi Jamsosnaker di Daerah

Sumber: Kementerian Dalam Negeri. Data Regulasi Jamsosnaker per-Provinsi Tahun 2024

Cakupan kepesertaan PBPB kategori petani dan nelayan yang sangat minim tersebut menjadi bukti bahwa komitmen dan aspek manajemen jamsosnaker bagi petani dan nelayan belum maksimal. Tentu banyak sebab yang melatarinya, antara lain terkait indikasi maladministrasi pada penetapan peserta jamsosnaker yang dibiayai oleh Pemerintah Daerah. Pangkal maladministrasi dapat terjadi akibat dari tata laksana penetapan kepesertaan PBI di daerah yang belum dirumuskan. Selain itu, aspek program seperti edukasi masyarakat juga belum optimal. Edukasi masyarakat yang minim berdampak pada minim pula simpanan informasi dan pengetahuan bahkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan dan program jamsosnaker. Temuan di beberapa daerah menunjukkan masih banyak masyarakat yang tidak memahami program dan manfaat jamsosnaker yang pada gilirannya mempengaruhi animo kepesertaan dan willingness to pay. Faktor kemampuan ekonomi (ability to pay) bukan menjadi satu-satunya penghambat dari optimalisasi jaminan sosial ketenagakerjaan.

Melihat berbagai persoalan dalam tata kelola pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja informal, keberadaan Ombudsman Republik Indonesia menjadi sangat penting. Dengan kewenangan yang dimiliki dalam mencegah dan menindak maladministrasi, Ombudsman RI tidak hanya berperan sebagai pengawas pasif, tetapi juga aktor strategis yang mendorong

pembenahan sistemik. Melalui kajian yang mendalam, Ombudsman RI dapat mengidentifikasi titik-titik rawan maladministrasi, mulai dari lemahnya regulasi, rendahnya efektivitas manajemen, hingga kurangnya edukasi publik. Hasil temuan tersebut selanjutnya diharapkan menjadi dasar rekomendasi yang konkret untuk memperbaiki kebijakan dan meningkatkan kualitas layanan jaminan sosial ketenagakerjaan, agar pekerja informal yang jumlahnya mendominasi struktur tenaga kerja nasional mendapatkan perlindungan yang layak, setara, dan bebas dari praktik maladministrasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur sebagai teknik utama pengumpulan data.⁴ Studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai sumber yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi yang telah diakui kebenarannya. Sumber utama dalam penelitian ini adalah Laporan Hasil Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024 yang berjudul “Potensi Maladministrasi pada Optimalisasi Pelayanan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan terhadap Pekerja Informal”. Dokumen tersebut berisi hasil pemantauan dan evaluasi Ombudsman RI di berbagai daerah terkait pelaksanaan pelayanan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja informal, termasuk aspek kebijakan, manajemen, dan program. Kajian ini dijadikan dasar untuk mengidentifikasi potensi maladministrasi serta peran strategis Ombudsman RI dalam mencegahnya.

Data yang diperoleh dari berbagai literatur tersebut dianalisis secara deskriptif-analitis, dengan cara mengelompokkan informasi, menafsirkan temuan, serta menghubungkannya dengan fokus penelitian mengenai pencegahan maladministrasi. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci kontribusi Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik, khususnya dalam konteks perlindungan sosial bagi pekerja informal. Seluruh informasi yang dikaji telah diseleksi berdasarkan relevansi dan keabsahannya, sehingga dapat memperkuat argumentasi penelitian serta menjawab rumusan masalah secara komprehensif dan sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mandat dan Fungsi Pencegahan oleh Ombudsman Republik Indonesia

Analisis terhadap mandat dan fungsi pencegahan Ombudsman Republik Indonesia (RI)

⁴ Hanif Hasan et al., *Metode Penelitian Kualitatif* (Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025).

dapat diperkuat melalui keterkaitan antara temuan lapangan dan teori pelayanan publik serta good governance. Secara teoretis, pandangan Denhardt & Denhardt (2000) menekankan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berfokus pada akuntabilitas, transparansi, dan orientasi terhadap kepentingan publik sebagai fondasi birokrasi profesional.⁵ Konsep ini sejalan dengan mandat Ombudsman RI yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang menempatkan lembaga ini sebagai pengawas eksternal sekaligus pencegah maladministrasi dalam pelayanan publik.⁶

Data lapangan yang diperoleh melalui kajian sistemik Keasistenan Utama VI menunjukkan beberapa indikasi nyata terjadinya potensi maladministrasi dalam program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsosnaker) bagi pekerja informal. Pertama, ditemukan kekosongan regulasi di daerah, di mana beberapa provinsi seperti Sulawesi Selatan dan Nusa Tenggara Timur belum memiliki Peraturan Gubernur terkait optimalisasi Jamsosnaker bagi petani dan nelayan. Kedua, terdapat praktik pendaftaran yang tidak transparan, di mana pekerja informal kerap terdaftar sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) tanpa memperoleh informasi memadai mengenai manfaat dan prosedur kepesertaan. Ketiga, lemahnya pengawasan internal (APIP) menyebabkan kesenjangan antara regulasi dan implementasi teknis di lapangan. Terakhir, ditemukan potensi penyalahgunaan anggaran desa, misalnya di Kabupaten Langkat, yang berisiko menimbulkan praktik maladministrasi.

Kecocokan antara teori dan kondisi lapangan terlihat dari peran Ombudsman RI yang berfungsi sebagai pengawas eksternal untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai asas kepastian hukum, akuntabilitas, dan kepentingan umum, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Fungsi pencegahan yang dijalankan, seperti kajian sistemik, advokasi regulasi, dan edukasi publik, menunjukkan penerapan prinsip good governance secara nyata,⁷ terutama dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan bagi kelompok rentan. Dengan demikian, mandat dan fungsi Ombudsman RI tidak hanya sesuai dengan prinsip teoretis pelayanan publik, tetapi juga memberikan jawaban praktis terhadap permasalahan di lapangan, khususnya terkait perlindungan sosial bagi pekerja informal

⁵ Herizal Herizal, Mukhrijal Mukhrijal, and Marno Wance, "Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik," *Journal of Governance and Social Policy* 1, no. 1 (2020): 24–34; Eka Septiani and Ferry Siswadhi, "Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 5 (2020).

⁶ Jeri Wira Kusuma, "Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Sengketa Tanah Waqaf Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 (Studi Kasus Yayasan Pendidikan Islam Bireun)." (UIN Ar-Raniry, 2022).

⁷ Henk Addink, *Good Governance: Concept and Context* (Oxford University Press, 2019).

yang selama ini kurang terakomodasi.

Strategi Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia

Analisis strategi pencegahan maladministrasi yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia (RI) melalui Keasistenan Utama VI (KU VI) menunjukkan kesesuaian yang kuat antara praktik lapangan dengan teori-teori pelayanan publik dan prinsip *good governance*. Secara teoritis, Denhardt & Denhardt (2000) menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan publik, berlandaskan akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme birokrasi.⁸ Prinsip ini selaras dengan pendekatan sistemik yang diterapkan oleh KU VI, di mana pencegahan maladministrasi dilakukan secara proaktif melalui kajian regulasi, evaluasi implementasi program, advokasi kebijakan, dan edukasi masyarakat, bukan sekadar bersifat reaktif terhadap laporan masyarakat.

Data lapangan memperlihatkan peran nyata KU VI dalam mencegah maladministrasi pada program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsosnaker) bagi pekerja informal. Beberapa temuan penting antara lain: kekosongan regulasi di beberapa daerah seperti Sulawesi Selatan dan Nusa Tenggara Timur; praktik pendaftaran peserta yang tidak transparan sehingga pekerja informal tidak memahami hak dan kewajibannya; lemahnya pengawasan internal Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), yang tidak mengetahui regulasi maupun alokasi anggaran terkait program; serta potensi penyalahgunaan dana desa seperti di Kabupaten Langkat, di mana alokasi untuk iuran Jamsosnaker tidak memiliki dasar hukum nasional yang kuat.

Temuan tersebut mencerminkan pentingnya penerapan *principles of evidence-based policy* sebagaimana dijelaskan oleh Pressman & Wildavsky (1973),⁹ yang menekankan evaluasi menyeluruh dan pemahaman konteks lokal untuk meminimalkan risiko kegagalan implementasi. Selanjutnya, strategi advokasi kebijakan, pemantauan pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021, serta edukasi publik menunjukkan kesesuaian dengan prinsip *good governance*, yang menekankan harmonisasi regulasi, akuntabilitas institusi, perlindungan bagi kelompok rentan, dan partisipasi masyarakat.

Dengan demikian, pendekatan sistemik yang diterapkan KU VI menunjukkan kecocokan yang konsisten antara teori dan praktik. Ombudsman RI, melalui strategi pencegahan yang proaktif dan berlapis, tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, tetapi juga mendorong

⁸ Herizal, Mukhrijal, and Wance, "Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik."

⁹ Sibusiso Lungisani Xaba, "Evidence-Based Policy Making as the Alternative for Effective Water Policy Design and Development: A Case Study of EThekweni Metropolitan Municipality" (University of KwaZulu-Natal, Howard College, 2020).

reformasi kebijakan dan perbaikan tata kelola. Hal ini memperkuat efektivitas, transparansi, dan keadilan pelayanan publik, khususnya bagi pekerja informal yang selama ini kurang terakomodasi dalam sistem perlindungan sosial formal di Indonesia.

Tantangan Peran Pencegahan Ombudsman RI

Analisis terhadap tantangan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia (RI) dalam menjalankan fungsi pencegahan maladministrasi dapat dikaitkan dengan teori pelayanan publik dan good governance. Secara teoritis, Denhardt & Denhardt (2000) menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan publik, berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme birokrasi.¹⁰ Selain itu, teori Good Governance menegaskan pentingnya efektivitas lembaga pengawas, partisipasi publik, dan kepatuhan institusional sebagai faktor kunci dalam mencegah praktik maladministrasi.¹¹

Data lapangan menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman RI melalui Keasistenan Utama VI (KU VI) telah melaksanakan strategi pencegahan maladministrasi secara sistemik, lembaga ini masih menghadapi sejumlah kendala nyata. Pertama, terdapat kekosongan regulasi di daerah, misalnya di Provinsi Sulawesi Selatan dan Nusa Tenggara Timur, yang belum memiliki Peraturan Gubernur terkait optimalisasi program Jamsosnaker bagi pekerja informal. Kedua, praktik pendaftaran peserta yang tidak transparan menunjukkan rendahnya pemahaman pekerja informal tentang hak dan prosedur kepesertaan, sehingga prinsip partisipasi publik belum sepenuhnya tercapai. Ketiga, kelemahan pengawasan internal (APIP) dan potensi penyalahgunaan anggaran desa, seperti di Kabupaten Langkat, menandai kesenjangan antara regulasi dan implementasi, yang merupakan faktor risiko maladministrasi.

Dari perspektif teori, temuan ini sejalan dengan konsep policy implementation yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada koordinasi, kapasitas lembaga, dan keterlibatan aktor terkait.¹² Hambatan yang muncul, termasuk tidak semua rekomendasi ditindaklanjuti, keterbatasan sumber daya pengawasan, dan minimnya pemahaman publik, menunjukkan bahwa efektivitas fungsi pencegahan Ombudsman RI masih dipengaruhi oleh faktor institusional dan sosio-kultural. Dengan demikian, data lapangan menegaskan bahwa meskipun teori pelayanan publik dan good governance menyediakan kerangka konseptual yang

¹⁰ Herizal, Mukhrijal, and Wance, "Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik."

¹¹ Xaba, "Evidence-Based Policy Making as the Alternative for Effective Water Policy Design and Development: A Case Study of EThekwin Metropolitan Municipality."

¹² Xaba.

kuat, tantangan nyata di lapangan memerlukan strategi adaptif, peningkatan kapasitas internal, dan penguatan literasi publik untuk memastikan pencegahan maladministrasi berjalan optimal.

Implikasi Strategis dari Peran Ombudsman RI

Analisis terhadap peran strategis Ombudsman Republik Indonesia (RI) dalam mencegah maladministrasi pada program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsosnaker) bagi pekerja informal dapat dikaitkan dengan sejumlah teori dan tokoh penting dalam kajian pelayanan publik dan good governance. Secara konseptual, teori Good Governance menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan efektivitas birokrasi sebagai fondasi tata kelola pemerintahan yang baik.¹³ Prinsip-prinsip ini tercermin dalam praktik Ombudsman RI, yang tidak hanya berfungsi sebagai lembaga korektif terhadap penyimpangan administratif, tetapi juga sebagai katalisator reformasi pelayanan publik melalui pendekatan sistemik.

Data lapangan yang diperoleh dari kajian KU VI Ombudsman RI menunjukkan sejumlah temuan konkret, antara lain: kekosongan regulasi di beberapa daerah, praktik pendaftaran peserta Jamsosnaker yang tidak transparan, lemahnya pengawasan internal (APIP), serta potensi penyalahgunaan anggaran desa. Temuan ini sesuai dengan teori policy yang menekankan pentingnya evaluasi implementasi kebijakan di lapangan untuk mengidentifikasi hambatan struktural dan administratif.¹⁴ Dengan menindaklanjuti temuan ini melalui rekomendasi kebijakan, advokasi, pemantauan implementasi Inpres No. 2 Tahun 2021, serta kegiatan edukasi publik, Ombudsman RI berhasil mendorong perbaikan regulasi, penguatan tata kelola, dan peningkatan kesadaran pemerintah atas kewajibannya dalam memberikan perlindungan sosial secara inklusif.

Selain itu, teori Denhardt & Denhardt (2000) mengenai pelayanan publik menekankan pentingnya orientasi pada kepentingan publik dan keadilan sosial.¹⁵ Kecocokan antara teori ini dan data lapangan terlihat jelas, terutama dalam langkah Ombudsman RI yang menegaskan kehadiran negara bagi kelompok rentan, seperti petani dan nelayan, serta mendorong kolaborasi antar-stakeholder untuk memperluas jangkauan program Jamsosnaker. Peningkatan cakupan kepesertaan di Provinsi Sulawesi Selatan dan Nusa Tenggara Timur menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan bersifat proaktif dan mampu menghasilkan dampak nyata, sesuai dengan prinsip

¹³ Martin Doornbos, “‘Good Governance’: The Rise and Decline of a Policy Metaphor?,” in *Changing the Conditions for Development Aid* (Routledge, 2019), 93–108; Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Ugm Press, 2021).

¹⁴ Xaba, “Evidence-Based Policy Making as the Alternative for Effective Water Policy Design and Development: A Case Study of EThekweni Metropolitan Municipality.”

¹⁵ Herizal, Mukhrijal, and Wance, “Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik.”

teori good governance dan pelayanan publik berbasis keadilan.

Namun, efektivitas peran Ombudsman RI tetap menghadapi tantangan, termasuk keterbatasan personel, luasnya wilayah pengawasan, dan rendahnya pemahaman publik terhadap fungsi Ombudsman. Kondisi ini menegaskan bahwa, meskipun prinsip teoretis telah diterapkan, keberhasilan strategi pencegahan maladministrasi memerlukan dukungan lintas sektor, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan partisipasi aktif masyarakat untuk memastikan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan akuntabel bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok pekerja informal.

KESIMPULAN

Hasilnya menunjukkan bahwa mandat dan fungsi pencegahan Ombudsman RI efektif dalam mencegah maladministrasi, terutama melalui kajian sistemik, advokasi regulasi, dan edukasi publik. Pendekatan ini selaras dengan teori pelayanan publik dan prinsip good governance, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan bagi pekerja informal, sekaligus memberikan solusi praktis terhadap masalah regulasi dan implementasi di lapangan. Strategi pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI melalui KU VI efektif dan proaktif, selaras dengan teori pelayanan publik dan prinsip good governance. Pendekatan sistemik yang mencakup kajian regulasi, evaluasi implementasi program, advokasi kebijakan, pemantauan, dan edukasi publik berhasil meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan keadilan pelayanan publik, serta mendorong reformasi tata kelola untuk melindungi pekerja informal. Ombudsman RI menghadapi tantangan signifikan dalam pencegahan maladministrasi, termasuk kekosongan regulasi daerah, praktik pendaftaran peserta yang tidak transparan, lemahnya pengawasan internal, dan penyalahgunaan anggaran desa. Meskipun strategi sistemik telah diterapkan, efektivitasnya terbatas oleh keterbatasan sumber daya, rendahnya pemahaman publik, dan koordinasi yang belum optimal, sehingga diperlukan strategi adaptif, peningkatan kapasitas lembaga, dan penguatan literasi publik agar pencegahan maladministrasi dapat berjalan maksimal. Ombudsman RI berperan strategis dalam mencegah maladministrasi melalui pendekatan sistemik, advokasi kebijakan, pemantauan implementasi, dan edukasi publik, yang sejalan dengan prinsip good governance dan pelayanan publik berbasis keadilan. Strategi ini berhasil mendorong perbaikan regulasi, penguatan tata kelola, dan peningkatan perlindungan sosial bagi pekerja informal, meskipun efektivitasnya masih terbatas oleh keterbatasan personel, luasnya wilayah pengawasan, dan rendahnya pemahaman publik.

REFERENSI

- Addink, Henk. *Good Governance: Concept and Context*. Oxford University Press, 2019.
- Doornbos, Martin. "‘Good Governance’: The Rise and Decline of a Policy Metaphor?" In *Changing the Conditions for Development Aid*, 93–108. Routledge, 2019.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press, 2021.
- Hasan, Hanif, M Ansyar Bora, Dini Afriani, Listya Endang Artiani, Ratna Puspitasari, Anggi Susilawati, Putri Maha Dewi, Ahmad Asroni, Yunesman Yunesman, and Abdullah Merjani. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025.
- Hendro, A D, D Khiat, R S Wibisono, R Nike, and R Mahendradani. "Identifikasi Kriteria Pekerja Informal Terhadap Pemilik Usaha Makan Minum Di Jakarta." *Indonesian Business Review* 4, no. 2 (2021): 114–33.
- Herizal, Herizal, Mukhrijal Mukhrijal, and Marno Wance. "Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik." *Journal of Governance and Social Policy* 1, no. 1 (2020): 24–34.
- Kusuma, Jeri Wira. "Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Sengketa Tanah Waqaf Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 (Studi Kasus Yayasan Pendidikan Islam Bireun)." UIN Ar-Raniry, 2022.
- Nugraha, Yogi Satria, Retno Rusdijjati, Hary Abdul Hakim, Chrisna Bagus Edhita Praja, Muhammad Prasetyo Wicaksono, and Daffa Adi Praditama. "Urgensi Rancangan Undang-Undang Perlindungan Pekerja Informal: Analisis Hak Atas Kesehatan." *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum* 12, no. 2 (2023): 334–53.
- Prasetya, Agung. "Pengalaman Pekerja Informal Ditengah Pandemi COVID-19 Di Kota Bandung." *Jurnal Komunikasi, Masyarakat Dan Keamanan* 2, no. 2 (2020).
- Satriawan, Dodi, Agus Joko Pitoyo, and Sri Rum Giyarsih. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepemilikan Jaminan Kesehatan Pekerja Sektor Informal Di Indonesia." *Tata Loka* 23, no. 2 (2021): 263–80.
- Septiani, Eka, and Ferry Siswadhi. "Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 5 (2020).
- Widyatama, Arif Nur, Rofi Sri Utami, and Siti Rahayu Estu Ningrum. "Dinamika Sektor Informal Dan Risiko Dibaliknya." *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* 2, no. 2 (2023): 35–50.
- Xaba, Sibusiso Lungisani. "Evidence-Based Policy Making as the Alternative for Effective Water Policy Design and Development: A Case Study of EThekwin Metropolitan Municipality."

University of KwaZulu-Natal, Howard College, 2020.