

**PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI SUMATERA
BARAT**

EXECUTIVE SUMMARY



Oleh:

RAMA ADJIE PRAMUDITYA
NPM 2110012111218

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2025

Reg No : 18/Skripsi/HTN/FH/VIII-2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

EXECUTIVE SUMMARY

Reg No : 18/Skripsi/HTN/FH/VIII-2025

Nama : Rama Adjie Pramuidtya
Npm : 2110012111218
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Peranan Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam
Menyelesaikan Laporan Maladministrasi
Pelayanan Publik Di Provinsi Sumatera Barat

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di upload ke *website*.

Dr. Maiyestati, S.H., M.H. (Pembimbing)



The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Representative Office, in Resolving Maladministration Reports on Public Services in West Sumatra Province

Rama Adjie Pramuditya, Dr. Maiyestati, S.H., M.H.
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
Email : ramaadjoeg@gmail.com

ABSTRACT

According to Article 4 Paragraph 4 of Law No. 37 of 2008, the Indonesian Ombudsman is mandated to prevent and eradicate maladministration, discrimination, collusion, corruption, and nepotism. One notable case in Padang was the designation of RSUP M. Djamil Hospital as the perpetrator of maladministration in connection with an incident involving an online motorcycle taxi driver who forcibly carried the body of an infant. This research addresses three main questions: (1) How does the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Representative, play its role in resolving reports of maladministration in public services in West Sumatra Province? (2) What are the challenges and efforts undertaken by the Ombudsman in handling such reports? (3) What are the impacts of these resolutions on improving public services in the province? This study employs a sociological legal research method, based on primary data analyzed qualitatively. The findings indicate that the Ombudsman of West Sumatra plays an active role in resolving maladministration reports, yet faces challenges such as limited staff, budget, and facilities. These constraints are mitigated through task distribution, the use of technology, public education, inter-agency cooperation, and budget proposals. Such measures have contributed positively to enhancing public services and protecting citizens' rights.

Keywords: Indonesian Ombudsman, Public Services, Maladministration

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang adil, setara, dan bebas dari praktik penyimpangan. Namun dalam kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih sering menghadapi berbagai permasalahan, terutama maladministrasi, yang menyebabkan masyarakat tidak memperoleh haknya secara layak. Kondisi ini menjadi tantangan besar bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Untuk menjawab persoalan tersebut, pemerintah membentuk lembaga

Ombudsman pada tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang kemudian diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sebagai lembaga negara yang bersifat independen dan non-struktural, Ombudsman berperan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh instansi pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, maupun pihak swasta yang mendapat mandat penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman diberi kewenangan untuk mencegah dan memberantas

maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme, sekaligus mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Dalam praktiknya, jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman terus meningkat setiap tahun. Data tahun 2024 menunjukkan Ombudsman RI menerima 10.846 laporan masyarakat di seluruh Indonesia, naik dibandingkan tahun sebelumnya, dengan 253 laporan berasal dari Provinsi Sumatera Barat. Hal ini mengindikasikan masih banyaknya permasalahan pelayanan publik yang perlu diawasi dan diselesaikan. Salah satu kasus yang sempat menjadi sorotan adalah penetapan RSUP M. Djamil Padang sebagai pelaku maladministrasi pada tahun 2019 terkait keterlambatan pengurusan jenazah bayi yang menyebabkan keluarga pasien harus menunggu hingga berjam-jam.¹ Ombudsman menilai telah terjadi penundaan berlarut dan kelalaian dalam penyusunan serta penerapan standar pelayanan, sehingga kasus tersebut menjadi contoh nyata lemahnya tata kelola pelayanan publik di lapangan.

Kasus RSUP M. Djamil sekaligus memperlihatkan peran penting Ombudsman dalam memberikan koreksi terhadap praktik maladministrasi serta mendorong instansi terkait untuk melakukan perbaikan melalui revisi prosedur operasional standar (SPO) dan peningkatan transparansi pelayanan. Melalui peran pengawasan ini, Ombudsman tidak hanya berfungsi menyelesaikan laporan masyarakat, tetapi

juga berkontribusi dalam membangun budaya hukum, meningkatkan kesadaran masyarakat, serta menegakkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul **“PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI SUMATERA BARAT”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa saja kendala dan upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat?
3. Apa dampak penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera barat terhadap perbaikan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk menganalisa kendala dan upaya yang dilakukan Ombudsman Republik

¹ Kasus Ojol di Padang Bawa Jenazah Bayi, Ombudsman: RS Maladministrasi <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--kasus-ojol-di-padang-bawa-jenazah-bayi-ombudsman-rs-maladministrasi> diakses tanggal 20-6-2025, pukul 13:05 WIB

Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.

3. Untuk menganalisa dampak penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terhadap perbaikan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen dan wawancara. Analisa data yang telah diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif yaitu data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka.²

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Wilayah Sumatera Barat dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pelayanan publik di Sumatera Barat

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat berperan strategis sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Peran ini menjadi penting mengingat masih banyaknya praktik maladministrasi, seperti penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, maupun pungutan liar, yang merugikan masyarakat. Melalui

kewenangannya, Ombudsman hadir sebagai saluran resmi bagi warga untuk mengadukan permasalahan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, BUMN/BUMD, maupun pihak swasta yang melayani kepentingan masyarakat.

Dalam menyelesaikan laporan masyarakat, Ombudsman menerapkan mekanisme yang meliputi: (1) penerimaan dan verifikasi laporan, (2) pemeriksaan melalui pemanggilan dan pengumpulan dokumen/informasi, serta (3) resolusi dan monitoring, baik melalui mediasi, konsultasi, maupun penerbitan rekomendasi resmi. Proses ini memastikan adanya tindak lanjut yang terukur terhadap setiap dugaan maladministrasi.

Pada tahun 2024, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menerima 253 laporan masyarakat. Mayoritas laporan disampaikan langsung secara tatap muka (50,59%), sementara sisanya melalui telepon/WhatsApp, surat, kegiatan “Ombudsman On The Spot”, maupun saluran daring. Berdasarkan klasifikasi, pelapor didominasi oleh korban langsung (68,77%), yang menunjukkan semakin tingginya keberanian masyarakat menyampaikan keluhan secara mandiri.

Instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (51,78%), terutama karena pelayanan dasar paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sementara dari sisi jenis maladministrasi, laporan terbanyak menyangkut penundaan berlarut (42,29%), disusul penyimpangan prosedur (24,90%) dan tidak memberikan pelayanan (21,74%).

² Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm 55.

Substansi laporan tertinggi berasal dari bidang kesejahteraan sosial, hak sipil-politik, dan pendidikan.

Beberapa kasus penting yang ditangani Ombudsman Sumbar pada 2024 antara lain:

1. Lambatnya pengurusan sertifikat tanah oleh Kantor Pertanahan Kota Padang, yang merugikan masyarakat secara finansial.
2. Penahanan rapor siswa di sekolah negeri karena tunggakan iuran komite, yang dinilai melanggar hak pendidikan.
3. Kekerasan di lingkungan sekolah Kabupaten Agam, yang menunjukkan lemahnya sistem pencegahan dan pengawasan.
4. Kecurangan PPDB tingkat SMA, berupa penambahan rombel secara tidak transparan.
5. Pungutan liar dan penjualan seragam dalam proses PPDB di sekolah negeri.
6. Ketidakakuratan data bansos di Kabupaten Pesisir Selatan, yang menimbulkan ketidakadilan dalam distribusi bantuan sosial.

Dari berbagai laporan dan kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah menjalankan perannya secara signifikan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi. Selain memberi solusi atas kasus-kasus konkret, Ombudsman juga mendorong perbaikan sistem pelayanan publik agar lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

B. Kendala dan Upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam menangani laporan

maladministrasi pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat

Kendala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

1. Keterbatasan sumber daya manusia, karena jumlah asisten yang tersedia tidak sebanding dengan banyaknya laporan masyarakat dan luas wilayah pengawasan.
2. Kompleksitas laporan yang masuk, sebab banyak laporan tidak disertai bukti atau data yang lengkap, bahkan kadang di luar kewenangan Ombudsman.
3. Resistensi dari pihak terlapor, misalnya keterlambatan dalam memberikan jawaban hingga penolakan terhadap rekomendasi Ombudsman.
4. Keterbatasan anggaran dan fasilitas, sehingga kegiatan investigasi lapangan maupun sosialisasi tidak bisa berjalan maksimal.
5. Penumpukan laporan di akhir tahun, yang menimbulkan akumulasi perkara dan memperlambat penyelesaian.

Upaya yang Dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

1. Melakukan pembagian tugas secara proporsional agar setiap asisten dapat menangani bidang tertentu dengan lebih fokus.
2. Memanfaatkan teknologi informasi melalui sistem aplikasi untuk mempermudah pencatatan, pelaporan, dan pemantauan tindak lanjut.
3. Melaksanakan edukasi publik dan sosialisasi hukum kepada masyarakat melalui penyuluhan, media sosial, dan kerja sama dengan komunitas lokal.

4. Memperkuat koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat penyelesaian laporan maladministrasi.
5. Mengusulkan penambahan anggaran serta perbaikan fasilitas agar kinerja pelayanan publik lebih maksimal.

C. Dampak penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Wilayah Sumatera Barat terhadap perbaikan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat

1. Meningkatkan rasa terbantu dan kepuasan masyarakat, karena laporan yang ditindaklanjuti Ombudsman membuat warga memperoleh haknya tanpa hambatan. Contohnya, kasus penahanan ijazah oleh sekolah dapat diselesaikan dengan cepat sehingga pelapor memperoleh ijazahnya sesuai aturan.
2. Memulihkan hak pelayanan publik dan menyadarkan instansi, karena rekomendasi Ombudsman mendorong instansi yang dilaporkan untuk mengevaluasi cara kerja dan memperbaiki prosedur layanan agar sesuai dengan hukum yang berlaku.
3. Menjadi sumber evaluasi bagi atasan terlapor, di mana hasil pemeriksaan Ombudsman sering dijadikan bahan pertimbangan untuk memberikan teguran, peringatan, atau perbaikan prosedur kerja agar tidak terjadi kesalahan serupa.
4. Menjadi jembatan netral dalam menyelesaikan konflik pelayanan, sebab Ombudsman berperan sebagai mediator yang memastikan pelapor maupun terlapor memahami hak dan kewajiban masing-masing secara seimbang dan adil.
5. Mendorong pengembalian kerugian dan meningkatkan efektivitas layanan,

misalnya dalam kasus pungutan liar, Ombudsman merekomendasikan pengembalian uang kepada masyarakat sekaligus mendorong instansi memperbaiki SOP agar pelayanan lebih efisien.

6. Memberikan efek ekonomi langsung kepada masyarakat, karena penyelesaian laporan oleh Ombudsman mengurangi biaya tambahan yang biasanya muncul akibat pelayanan berbelit. Hal ini mencegah kerugian ekonomi warga sekaligus menghemat anggaran pemerintah.
7. Tetap menjaga objektivitas dalam hasil pemeriksaan, karena tidak semua laporan terbukti maladministrasi. Ombudsman bersikap netral dan adil dengan menyatakan laporan tidak dapat ditindaklanjuti bila tidak sesuai fakta atau aturan, sehingga kredibilitas lembaga tetap terjaga.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah berperan penting dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik. Peran ini diwujudkan melalui mekanisme penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyelesaian laporan dan penerbitan rekomendasi kepada instansi terlapor. Selain itu, Ombudsman juga melakukan fungsi pencegahan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik dan tata cara pelaporan, sehingga menjadi jembatan bagi masyarakat untuk memperoleh keadilan.
2. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaan tugasnya, seperti keterbatasan jumlah pegawai,

kompleksitas laporan yang sulit diselesaikan dengan cepat, pelapor yang kurang aktif atau tidak melengkapi dokumen pendukung, resistensi dari instansi terlapor yang enggan memberikan klarifikasi, keterbatasan dana operasional dan ketiadaan kantor tetap, serta terjadinya penumpukan laporan karena keterbatasan waktu penyelesaian.

3. Upaya yang dilakukan Ombudsman untuk mengatasi kendala tersebut meliputi pembagian tugas pegawai sesuai kapasitas, pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses kerja, pemberian edukasi kepada masyarakat terkait tata cara pelaporan, menjalin kerja sama dengan instansi terlapor agar lebih terbuka, serta mengusulkan tambahan anggaran dan percepatan pembangunan kantor permanen.
4. Dampak dari penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat cukup signifikan, di antaranya membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang semestinya, mendorong instansi memperbaiki sistem kerja, menjadi bahan evaluasi bagi atasan untuk menegur bawahan, berperan sebagai penengah yang adil dalam konflik pelayanan publik, serta mencegah kerugian masyarakat dengan mengembalikan hak-hak mereka.

B. Saran

1. Pemerintah dan Ombudsman RI pusat perlu mempertimbangkan penambahan jumlah pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat agar beban kerja dapat terbagi lebih merata, terutama mengingat tingginya jumlah laporan yang masuk setiap tahunnya.
2. Penguatan koordinasi dengan instansi terkait perlu terus dilakukan, di mana

Ombudsman harus membangun komunikasi dan kerja sama yang baik dengan instansi pemerintah untuk memastikan keterbukaan informasi serta mempercepat proses klarifikasi terhadap laporan masyarakat.

3. Dukungan anggaran yang lebih besar sangat diperlukan untuk menunjang operasional Ombudsman sekaligus mempercepat pembangunan kantor permanen, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan terpusat.
4. Pembangunan kantor permanen bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menjadi kebutuhan mendesak agar masyarakat dapat melapor dengan lebih nyaman serta pegawai dapat melaksanakan tugas secara lebih efektif dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

C. SUMBER LAIN

Frans Jordan Purba, 2025, *Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota*

*Samarinda, International Journal
Of Politic, Public Policy And
Environment, Vol 5, No 1.*

Siaran Pers, 2025, *Jumlah Laporan
Masyarakat ke Ombudsman RI
Meningkat*

[https://ombudsman.go.id/pers/r/j
umlah-laporan-masyarakat-ke-
ombudsman-ri-meningkat](https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat)

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Maiyestati, S.H.,M.H sebagai Dosen Pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Suamperi, S.H., M.H.
3. Ketua Bagian Hukum Tata Negara, Bapak Helmi Chandra SY, S.H., M.H.
4. Penasehat Akademik Penulis, Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H.,M.H.
5. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.