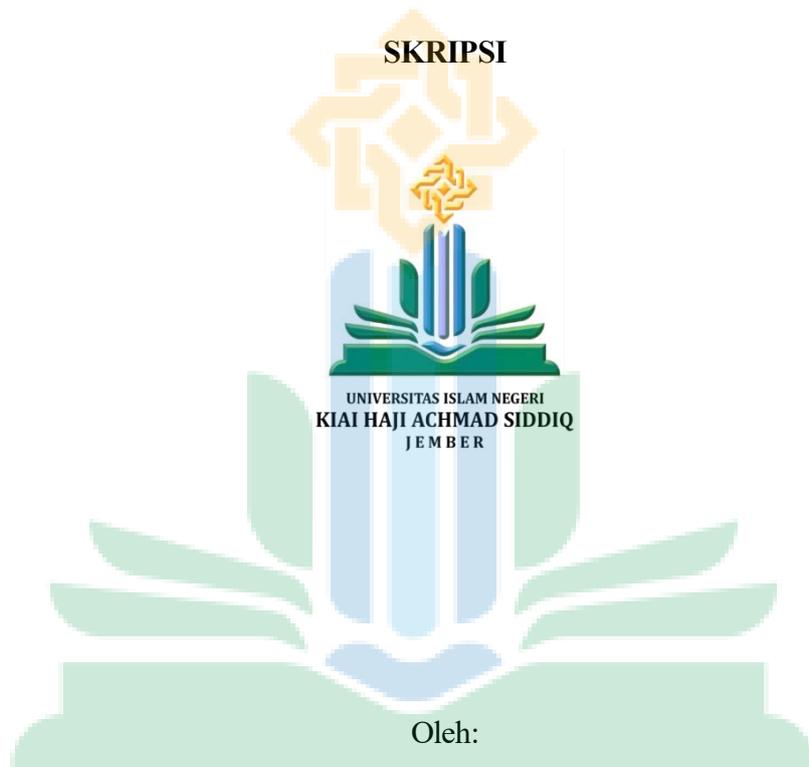


**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI GUNA  
MENCIPTAKAN KEADILAN DAN KEPASTIAN HUKUM  
(STUDI KASUS OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR)**



Oleh:

Ismiatul Azizah

NIM: 204102030010

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
JUNI 2024**

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI GUNA  
MENCIPTAKAN KEADILAN DAN KEPASTIAN HUKUM  
(STUDI KASUS OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum(S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara



Oleh:

Ismiatul Azizah  
NIM: 204102030010

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
JUNI 2024**

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI GUNA  
MENCiptAKAN KEADILAN DAN KEPASTIAN HUKUM  
(STUDI KASUS OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk  
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)

Disusun Oleh:

Ismiatul Azizah  
NIM: 204102030010

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



**Ahmad Faris Wijdan, S.H., M.H.**  
**NIP. 198811242023211014**

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI GUNA  
MENCiptAKAN KEADILAN DAN KEPASTIAN HUKUM  
(STUDI KASUS OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR)**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sarjana Hukum (S. H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Kamis

Tanggal: 13 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua



Yudha Bagus Tunggala Putra, S.H., M.H.  
NIP. 198804192019031002

Sekretaris



Afrik Yuzari, M.H.  
NIP. 199201132020122010

Anggota:

1. Dr. Martoyo, S.H.I., M.H.

2. Ahmad Faris Wijdan, S.H., M.H.

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Wildani Hefni, M.A  
NIP. 199111072018011004

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۗ

Artinya: “Wahai orang-orang beriman, jadilah kamu penegak keadilan dan saksi bagi Allah, Walaupun kesaksian itu memberatkan dirimu sendiri, ibu, bapakmu, atau kerabatmu. (QS An-Nisa’: 135).\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Qur'an in Microsoft Word*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020, (QS. An-Nisā' [4] : ۱۳۵)

## PERSEMBAHAN

Saya ingin mengungkapkan apresiasi yang mendalam kepada semua yang turut serta dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa terima kasih kepada mereka:

1. Kepada Ayah yang kuhormati, Hairul Rasyidi, engkau adalah pahlawan dalam hidupku, Terimakasih atas perjuangan yang engkau berikan, berbagai macam cara yang kau lakukan untuk membiayai pendidikan anak-anaknya agar mendapatkan pendidikan yang lebih bagus. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus dan pengarahan yang tak pernah putus. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan perlindungan kepada mu.
2. Kepada Ibu yang kusayangi, Siti Zubaidah, engkau adalah sumber cinta dan kekuatanku, yang selalu hadir dengan kasih sayang tanpa batas. Terimakasih atas doa yang selalu dipanjatkan agar selalu diberi kemudahan dalam segala hal, terutama dalam menyelesaikan karya tulis ini. Dan terima kasih atas segala pengorbanan dan pelukan hangat yang menenangkan hati. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan lindungan kepadamu.
3. Adik kandungku tersayang, Uswatun Hasanah, terima kasih telah menjadi sahabat kecilku, yang selalu mengajarkanku arti kasih sayang dan kebersamaan. Setiap langkahmu adalah inspirasi bagi diriku untuk menjadi kakak yang lebih baik. Semoga kamu selalu diberkahi dengan kebahagiaan, kesehatan, dan kesuksesan. Ingatlah selalu bahwa aku akan selalu ada untukmu, mendukungmu, dan menyayangimu tanpa batas.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur disampaikan kepada Allah SWT, dan salawat serta salam senantiasa dikirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan anugerah, rahmat, dan bimbingan-Nya, semua fase perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi dengan judul yang dimaksud telah berhasil diselesaikan. **“Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan Keadilan dan Kepastian Hukum (Studi Kasus Ombudsman Perwakilan Jawa Timur)”** sehingga penyelesaian naskah skripsi ini dapat terwujud dengan lancar. Namun, kesuksesan ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan arahan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M. CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Wildani Hefni, S.H.I., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H, M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara
4. Bapak Zainul hakim, S.E.I., M.Pd.I. Selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
5. Bapak Ahmad Faris Wijdan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingannya.
6. Bapak Agus Muttaqin selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur beserta staf.

7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Syariah yang telah berkenan memberikan ilmu dan wawasan untuk penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan berkah kepada semua yang telah memberikan bantuan dengan tulus sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penulis menyadari keberadaan kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini, sehingga segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan tambahan bagi para pembacanya.

Jember, 13 Juni 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

Ismiatul Azizah, 2024: *Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan Keadilan Dan Kepastian Hukum, (Studi Kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur).*

**Kata kunci:** *Ombudsman, Maladministrasi, Keadilan, Kepastian Hukum.*

Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur memiliki wewenang dalam menangani pengaduan masyarakat dan melaksanakan langkah-langkah pencegahan serta pengawasan. Provinsi Jawa Timur berkomitmen untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang unggul, yang mencakup prinsip-prinsip integritas, transparansi, dan peningkatan pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat di Jawa Timur. Peran Ombudsman Republik Indonesia telah menjadi fokus utama dalam upaya mencegah maladministrasi dan menciptakan keadilan serta kepastian hukum di wilayah Indonesia.

Dari latar belakang tersebut dua pokok permasalahan, yaitu: (1) Bagaimana peran Ombudsman Jawa Timur dalam mencegah terjadinya maladministrasi?, (2) Bagaimana Tindakan Ombudsman Jawa Timur dalam menangani maladministrasi?.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menggali secara mendalam efektivitas peran Ombudsman Republik Indonesia dalam konteks mencegah maladministrasi dan, (2) memperkuat keadilan serta kepastian hukum, dengan menggunakan studi kasus Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur.

Metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis dan perundang-undangan, pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui wawancara dengan pejabat Ombudsman serta pelapor, observasi langsung, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran yang penting dalam mencegah maladministrasi di wilayah Jawa Timur Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia memiliki fungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini mencakup pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta entitas swasta atau individu yang ditugaskan untuk menyediakan pelayanan publik tertentu, (2) ada beberapa tindakan yang Ombudsman lakukan untuk menangani maladministrasi, yakni: (a) Penyelidikan Mendalam; (b) Kolaborasi dengan Pihak Terkait; (c) Memberikan Rekomendasi; (d) Advokasi Masyarakat; (e) Transparansi dan Akuntabilitas;. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Provinsi Jawa Timur melakukan upaya yang terarah dalam menangani maladministrasi. Upaya mereka bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan keadilan bagi Masyarakat.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sitematika Pembahasan.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kajian Teori.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	42
B. Lokasi Penelitian.....	43

C. Subyek Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data .....	44
E. Analisis Data .....	45
F. Keabsahan Data.....	47
G. Tahap-tahap Penelitian.....	47
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	49
B. Penyajian Data dan Analisis.....	57
C. Pembahasan Temuan.....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
a. Pernyataan Keaslian Tulisan	
b. Surat Izin Penelitian	
c. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
d. Jurnal Kegiatan Penelitian	
e. Transkrip Wawancara	
f. Dokumentasi Wawancara	
g. Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
Tabel 1.1 Peningkatan Kasus Maladministrasi .....	8
Tabel 2.1 Maping Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4.1 Tugas dan Fungsi Asisten Ombudsman Jawa Timur .....	56
Tabel 4.2 Rincian Mekanisme Laporan masuk tahun 2023 .....	74
Tabel 4.3 Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Jenis Akses Tahun 2023 ..	75
Tabel 4.4 Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Subtansi Tahun 2023 .....	77
Tabel 4.5 Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Jenis Maladministrasi Tahun 2023.....	78
Tabel 4.6 Data Laporan Wawancara Kepada Masyarakat.....	90



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Hal
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Timur .....	55
Gambar 4.2 Bukti Surat Jawaban .....	62
Gambar 4.3 Mediasi Para Pihak .....	85
Gambar 4.4 Pertemuan Antara Para Pihak Terlibat .....	85



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Tugas pemerintah salah satunya memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat melalui penyediaan layanan publik. Hal itu adalah bagian dari tanggung jawab negara dalam menciptakan kesejahteraan bagi penduduknya. Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak tersebut dan memastikan semua warga negara menerima layanan yang memadai. Agar pemerintahan berjalan efektif, organisasi pemerintah harus meningkatkan profesionalisme. Mereka harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan memiliki aspirasi tinggi.<sup>1</sup>

Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sering terpengaruh oleh praktik maladministrasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Meskipun ada pengawasan internal, namun kinerjanya belum mencapai standar yang diharapkan masyarakat, baik dalam hal objektivitas maupun akuntabilitas. Dengan demikian, dibutuhkan suatu lembaga pengawasan eksternal yang efektif untuk mengawasi tugas pemerintah. Lembaga ini, seperti Ombudsman, yang dapat membantu memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan bebas dari praktik-praktik yang tidak terpuji.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kristina Prasetya Wijaya, "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi" (Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2022), 1.

<sup>2</sup> Cory Nurhasanah, "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK" (Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2023), 2.

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 membentuk Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kewenangan Ombudsman meliputi:

1. Pengawasan: terhadap lembaga pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan entitas lain yang menyediakan layanan publik dengan pendanaan dari pemerintah pusat/daerah.
2. Penelitian: terhadap laporan dan informasi mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
3. Penyelesaian Laporan: menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik.
4. Rekomendasi: memberikan saran dan solusi kepada penyelenggara layanan publik untuk perbaikan.
5. Pendidikan dan Penyuluhan: meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik.<sup>3</sup>

Dapat penulis simpulkan, Ombudsman berperan sebagai pengawas dan mediator independen untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas maladministrasi.

Peran utama Ombudsman adalah menginvestigasi dugaan maladministrasi dalam penyediaan layanan publik dan mengeluarkan Rekomendasi terkait laporan tersebut kepada pihak yang dilaporkan. Namun,

---

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

masih banyak masyarakat yang belum menyadari peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas layanan publik di Indonesia. Padahal, peran Ombudsman sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik berjalan efektif, efisien, dan berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat perlu lebih menyadari peran Ombudsman sebagai pengawas layanan publik agar Ombudsman dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dalam memastikan terciptanya layanan publik yang berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia.<sup>4</sup>

Setiap orang memiliki hak yang sama untuk diperlakukan secara adil dan setara di hadapan hukum maupun dalam urusan administratif pemerintahan. Reformasi dalam pemerintahan bertujuan untuk menciptakan sistem tata kelola yang transparan, bebas dari korupsi, dan efisien, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat. Meskipun demikian, realitanya masih banyak terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana beberapa orang tidak memperoleh hak mereka untuk diperlakukan dengan adil dan setara, contohnya adalah kasus maladministrasi.<sup>5</sup>

Maladministrasi adalah praktek atau perilaku yang tidak mematuhi standar hukum dan etika dalam penyelenggaraan layanan publik. Ini mencakup penyalahgunaan kekuasaan atau posisi, kelalaian dalam tindakan

---

<sup>4</sup> Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *SASI* 26, no. 2 (April-Juni 2020): 179.

<sup>5</sup> Conie Pania Putri, "Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum," *SOL JUSTICA* 3, no. 2 (Desember 2020): 142.

dan keputusan, pengabaian terhadap kewajiban hukum, penundaan yang tidak wajar, tindakan yang diskriminatif, permintaan imbalan, dan berbagai perilaku lain yang sejalan dengan pelanggaran semacam itu.<sup>6</sup>

Maladministrasi dalam pelayanan publik sering kali muncul akibat praktik yang tidak baik dan kaku. Jenis pelayanan publik ini sulit dihindari karena adanya perlakuan khusus yang melanggar aturan administratif. Oleh karena itu, lembaga Ombudsman didirikan untuk membantu mengurangi dan mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik.<sup>7</sup>

Ombudsman berperan sebagai ujung tombak dalam upaya mencegah dan menangani praktik-praktik yang dapat mengakibatkan kerugian bagi warga negara. Tujuan utama Ombudsman, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, adalah:<sup>8</sup>

1. Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

Tugas Ombudsman adalah mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, serta entitas seperti BUMN, BUMD, dan badan swasta yang memiliki tanggung jawab menyediakan layanan publik.

---

<sup>6</sup> Iza Annura, "Efektivitas Komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi" (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), 21.

<sup>7</sup> Al Ihwal, "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasaah Syariaah" (Skripsi, IAIN Palopo, 2021), 3.

<sup>8</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

## 2. Menerima Laporan atas Dugaan Maladministrasi:

Ombudsman menerima keluhan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Maladministrasi meliputi:

- a. Penyalahgunaan wewenang
- b. Kelalaian
- c. Penundaan berlarut
- d. Permintaan imbalan
- e. Diskriminasi
- f. Tidak patut
- g. Berbelit-belit
- h. Melanggar SOP
- i. Tidak profesional

## 3. Melakukan Investigasi dan Rekomendasi:

Ombudsman melaksanakan investigasi dari laporan yang diterima lalu memberikan rekomendasi kepada penyelenggara negara dan pemerintahan untuk menyelesaikan permasalahan dengan adil dan proporsional.

## 4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik:

Secara keseluruhan, tujuan Ombudsman adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan haknya atas pelayanan publik yang baik dan adil.

Pendirian Lembaga Ombudsman didasari oleh dua prinsip utama: Keadilan dan Kepastian Hukum. Kedua prinsip ini menjadi fondasi penting dalam memastikan perlindungan hak dan kepentingan warga negara.

Prinsip Kepastian Hukum menjadi landasan utama dalam pembuatan peraturan hukum. Tujuannya adalah untuk menciptakan kejelasan dan kepastian dalam aturan hukum. Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh Gustav Radbruch dalam Jurnal JIIP. Ada tiga nilai dasar dalam hukum menurut Radbruch, yakni:<sup>9</sup>

1. Keadilan: Hukum haruslah adil dan memberikan perlakuan yang sama kepada semua orang.
2. Kegunaan: Hukum haruslah bermanfaat bagi masyarakat dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.
3. Kepastian Hukum: Hukum haruslah jelas, mudah dipahami, dan dapat diprediksi sehingga masyarakat dapat patuh dengan aturan yang berlaku.

Dapat penulis simpulkan, Prinsip kepastian hukum menunjukkan kondisi di mana hukum memiliki kekuatan yang konkret dan pasti. Prinsip ini memberikan perlindungan kepada mereka yang mencari keadilan dari tindakan yang tidak adil dan memberi kesempatan bagi individu untuk memperkirakan hasil yang diharapkan dalam situasi tertentu. Tanpa kepastian hukum, akan terjadi ketidakpastian dan kekacauan karena ketidaktegasan

---

<sup>9</sup> Abdur Rahim, Silvi Aulia, Susanti, Muhamad Arifin, Slamet Riyadi, "Relevansi Asas Kepastian Hukum Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara Indonesia," *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* 6, no. 8 (Agustus 2023): 53.

sistem hukum. Oleh karena itu, kepastian hukum menekankan pentingnya penerapan hukum yang jelas, stabil, juga konsisten tanpa pengaruh subjektif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa maladministrasi menjadi hambatan dalam mencapai keadilan dan kepastian hukum. Praktik maladministrasi dapat melanggar hak-hak masyarakat dan menyebabkan ketidakadilan serta ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, peran penting Lembaga Ombudsman dalam mencegah maladministrasi di Indonesia adalah menangani kasus-kasus tersebut. Hal ini dapat membantu melindungi hak-hak warga negara dan menjaga kepastian hukum.<sup>10</sup>

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur didirikan melalui keputusan resmi yang telah disetujui. Ketua Ombudsman, setelah disetujui dalam rapat pleno anggota Ombudsman, memegang tanggung jawab atas kepemimpinan lembaga tersebut. Ombudsman Republik Indonesia cabang Jawa Timur berperan sebagai badan pengawasan independen yang memiliki wewenang untuk menyelidiki, mengklarifikasi, dan memberikan saran terhadap laporan atau keluhan masyarakat tentang dugaan kelalaian dalam penyelenggaraan layanan publik.<sup>11</sup>

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pengalaman Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 1 September hingga 30 September 2023 yang menunjukkan banyaknya laporan maladministrasi. Dan data dari website

---

<sup>10</sup> Al, "Peran Ombudsman," 23.

<sup>11</sup> Florentina Mulia dan Sapto Pramono, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi," *Soetomo Administration Reform Review* 1, no. 5 (November 2022): 831-838.

resmi Ombudsman yang menunjukkan peningkatan kasus maladministrasi dari tahun 2020 hingga tahun 2022 sebagaimana tabel berikut:<sup>12</sup>

**Tabel 1.1**  
**Peningkatan Kasus Maladministrasi**

No	Tahun	Angka Lonjakan Kasus
1	2020	408
2	2021	436
3	2022	766
	<b>Total 3 tahun</b>	<b>1.610</b>

*sumber: Ombudsman Republik Indonesia*

Akibat kenaikan laporan yang drastis tersebut Ombudsman Perwakilan Jawa Timur mengimbau agar aparaturnya penyelenggara pelayanan publik mengantisipasi potensi kenaikan jumlah laporan. Maka, peneliti tertarik untuk mengkaji peran Ombudsman Republik Indonesia dalam upaya pencegahan maladministrasi.<sup>13</sup>

Ini menunjukkan bahwa pengawasan oleh Ombudsman RI menjadi suatu kebutuhan yang mendesak dalam mengawasi kegiatan layanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik maupun oleh pemerintah, dengan tujuan mengurangi risiko terjadinya maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat.<sup>14</sup>

Dari informasi tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji peran Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi, untuk menilai

<sup>12</sup> “Prediksi Laporan Masyarakat Meningkat di Tahun 2023 Begini Imbauan Ombudsman Jatim”, Lensajatim. id, 30 Januari 2023, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--prediksi-laporan-masyarakat-meningkat-di-tahun-2023-begini-imbau-ombudsman-jatim>.

<sup>13</sup> Lensajatim. Id, “Prediksi.”

<sup>14</sup> Lensajatim. Id, “Prediksi.”

apakah telah sesuai dengan prinsip-prinsip Ombudsman yang menekankan pentingnya keadilan dan kepastian hukum bagi warga negara.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia, infrastruktur yang belum memadai, alokasi anggaran yang terbatas, dan resistensi dari pihak-pihak tertentu. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Agus Muttaqin, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, yang menyatakan bahwa masyarakat Jawa Timur belum sepenuhnya memanfaatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Masih terdapat ketidakseimbangan akses pengaduan berdasarkan wilayah geografis, di mana wilayah pesisir utara (Tuban hingga Probolinggo) lebih aktif melaporkan dibandingkan dengan wilayah pesisir selatan (Pacitan hingga Banyuwangi).<sup>15</sup>

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Hal ini disebabkan oleh keyakinan peneliti bahwa studi kasus di kantor tersebut dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang operasional Ombudsman dalam konteks lokal, terutama di Jawa Timur yang memiliki karakteristik dan dinamika unik. Peneliti ingin mengetahui apakah kontribusi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi dan menciptakan keadilan serta kepastian hukum

---

<sup>15</sup> Lensajatim. Id, "Prediksi."

bagi warga negara telah mencakup secara menyeluruh berbagai aspek penting yang berperan dalam kesuksesan lembaga tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengevaluasi kontribusi Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi di wilayah tersebut. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini akan mengkaji secara khusus bagaimana Ombudsman Provinsi Jawa Timur aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai peran Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi, serta menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas kontribusi Ombudsman dalam upaya tersebut.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Peran Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam mencegah terjadinya maladministrasi?
2. Bagaimana Tindakan Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam menangani maladministrasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan peran Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam mencegah terjadinya maladministrasi.
2. Untuk menganalisis tindakan Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam menangani kasus maladministrasi.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengetahuan di bidang hukum, serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai peran Ombudsman dalam menciptakan pelayanan publik yang adil dan transparan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Ombudsman Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan bisa Memberikan masukan untuk menentukan kebijakan di masa depan. Dan mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi warga negara.

#### b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemahaman yang berharga bagi bidang ilmu yang menyangkut peran Lembaga

Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi situasi maladministrasi.

#### c. Peneliti Selanjutnya

Semoga studi ini bisa menjadi sumber rujukan tambahan bagi peneliti berikutnya yang memiliki ketertarikan pada topik yang serupa. Dengan demikian, pemahaman tentang bagaimana Lembaga Ombudsman Provinsi Jawa Timur menjalankan perannya dalam menangani kasus maladministrasi dapat terus diperbarui.

## E. Definisi Istilah

Tujuan dari pengertian istilah adalah untuk menguraikan arti dari kata kunci yang menjadi pusat perhatian dalam judul penelitian.<sup>16</sup>

### 1. Peran Ombudsman

Menurut Soerjono Soekanto dalam jurnal *Administrasi Pemerintahan*, konsep peran merujuk pada dimensi dinamis dari status individu. Ketika individu memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan perannya, ia sedang melaksanakan fungsi yang ditetapkan. Dalam konteks organisasional, setiap anggota menampilkan beragam karakteristik saat melaksanakan tugas, kewajiban, atau tanggung jawab yang telah dipercayakan oleh organisasi atau lembaga tersebut.<sup>17</sup>

Ombudsman Republik Indonesia merupakan sebuah badan pemerintah yang beroperasi secara independen dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, tanpa adanya keterikatan dengan kekuasaan lembaga lain. Menurut ketentuan undang-undang, Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan untuk menunjuk sebuah lembaga pemerintah sebagai pengawas dalam penyelenggaraan layanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah, badan usaha milik negara, termasuk perusahaan negara, badan hukum negara, dan perusahaan daerah. Di samping itu, badan tersebut juga memiliki tanggung jawab

---

<sup>16</sup> Tim penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember, 2022), 30.

<sup>17</sup> Desty Stephany Solahudin, Novie Indrawati Sagita, dan Jajang Sutisna, "Optimalisasi Peran Litbang Dalam Mewujudkan Kegiatan Litbang Satu Pintu di Kota Padang," *Jurnal Administrasi Pemerintahan* 2, no. 2 (2022): 303.

untuk mengawasi entitas korporat, badan perseorangan, atau lembaga swasta yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan publik tertentu, yang didanai sebagian atau sepenuhnya oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.<sup>18</sup>

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran sentral dalam struktur hukum Indonesia. Didirikan khususnya untuk mengatasi masalah maladministrasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik. Sebagai lembaga independen, ORI menjadi pondasi krusial dalam memperkuat demokrasi dan kedaulatan hukum di Indonesia, juga berperan sebagai pengawas sektor publik. Asal-usul istilah. Sesuai namanya, ORI ditugaskan untuk melakukan pengawasan, dalam hal ini, sebagai perwakilan dari rakyat untuk mengawasi kinerja pemerintah.<sup>19</sup>

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memegang peran utama dalam memantau pelaksanaan layanan publik di Indonesia. Peran ini dijalankan dengan mengemban fungsi, tugas, dan kewenangan yang telah ditetapkan Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia, disebutkan bahwa pelaksanaan tugas tersebut tidak tergantung pada instansi lain dan diharapkan dapat

---

<sup>18</sup> Satriyo Arun Samudro, "Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia," *YUSTISI* 10, No. 2 (Juni 2023): 102.

<sup>19</sup> Kristina, "Responsivitas Ombudsman", 3.

menghasilkan sesuai dengan kebutuhan, keinginan, serta permintaan masyarakat.<sup>20</sup>

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman berperan sebagai lembaga pengawas yang memfasilitasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dengan menerima keluhan atau pengaduan dari warga negara atau penduduk Indonesia terkait dugaan tindakan curang yang dilakukan oleh pihak berwenang.

## 2. Maladministrasi

Menurut UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi dapat dijelaskan sebagai tindakan yang bertentangan dengan hukum, melebihi kewenangan yang diberikan, menyalahgunakan wewenang untuk maksud yang tidak sah, termasuk kelalaian atau tidak memenuhi kewajiban hukum dalam memberikan layanan publik oleh pihak-pihak yang menjalankan tugas negara dan pemerintahan. Tindakan ini dapat mengakibatkan kerugian, baik secara materiil maupun immateriil, bagi masyarakat dan individu.<sup>21</sup>

Maladministrasi merupakan istilah yang merujuk pada perilaku atau tindakan yang melanggar hukum, melewati batas kewenangan yang telah ditetapkan, menggunakan kewenangan untuk tujuan yang tidak pantas, serta kealpaan atau kelalaian dalam memenuhi tanggung jawab

---

<sup>20</sup> Mulia, "Peran Ombudsman," 833.

<sup>21</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

hukum dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pihak berwenang di negara dan pemerintahan. Akibatnya, dapat menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan individu.<sup>22</sup>

Secara umum, maladministrasi mengacu pada tindakan yang tidak sesuai, seperti penundaan dalam pelayanan, sikap tidak bersahabat, dan kurangnya perhatian terhadap masalah yang dihadapi individu. Hal tersebut dapat terjadi karena penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara tidak adil atau untuk tujuan yang tidak tepat, perlakuan yang tidak adil, intimidasi, atau diskriminasi. Tindakan semacam itu umumnya tidak didasarkan pada dasar hukum atau fakta yang jelas, serta tidak rasional atau didasarkan pada tindakan yang tidak masuk akal, tidak adil, menindas, memaksa, dan diskriminatif.<sup>23</sup>

Maladministrasi dapat terjadi di berbagai instansi pelayanan publik. Lambatnya proses pelayanan atau kerumitan dalam administrasi dapat menyebabkan frustrasi di kalangan masyarakat dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap petugas pelayanan publik.<sup>24</sup>

### 3. Keadilan

Menurut Agus Romdlon Sputra dalam tulisannya, konsep keadilan berasal dari kata Arab "adl" yang menggambarkan tindakan yang seimbang dan proporsional. Konsep tersebut mencakup keseimbangan

---

<sup>22</sup> Naufal Ariel Atilla, "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanggulangan Dugaan Maladministrasi" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023), 1.

<sup>23</sup> Mulia, "Peran Ombudsman," 834-835.

<sup>24</sup> Muslimah Hayati, "Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah," *WASAKA HUKUM* 9, no. 1 (Februari 2021): 118.

antara hak dan kewajiban, serta harmoni dengan individu lainnya. Dalam konteks ini, keadilan dianggap sebagai kesetaraan, keseimbangan, dan sikap yang memperhatikan hak-hak orang lain serta jujur. Keadilan bisa diinterpretasikan sebagai kebaikan, moralitas, dan kebenaran yang menjadi tanggung jawab moral antaranggota masyarakat. Keadilan juga dipandang sebagai nilai yang menjadi tujuan bersama yang diupayakan untuk dicapai demi kepentingan keadilan itu sendiri. Selain itu, keadilan juga dapat diinterpretasikan sebagai hasil atau penentuan yang timbul dari implementasi hukum atau sebagai konsep ideal, yang merupakan gagasan atau prinsip yang ada dalam semua sistem hukum.<sup>25</sup>

Dapat penulis simpulkan bahwa prinsip keadilan hukum menegaskan bahwa setiap individu berhak diperlakukan secara adil dan setara di bawah sistem hukum, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan faktor seperti etnis, agama, gender, atau latar belakang lainnya.

#### 4. Kepastian Hukum

Menurut keterangan dalam buku "Negara Hukum Kepastian, Keadilan, dan Kemanfaatan Hukum", Tujuan hukum tidak terbatas pada pencapaian keadilan, tetapi juga meliputi kepastian hukum dan manfaat hukum. Dalam perspektif Utrecht, kepastian hukum memiliki dua dimensi. Pertama, ada aturan umum yang memberikan pemahaman kepada individu tentang apa yang diperbolehkan atau dilarang dalam

---

<sup>25</sup> Agus Romdlon Saputra, "Konsep Keadilan Menurut Al-Qur'an dan Para Filosof," *Dialog Jurnal* 10, no. 2 (November 2021): 24.

perilaku mereka. Selain itu, kepastian hukum memberikan jaminan bagi individu terhadap tindakan sewenang-wenang dari pemerintah dengan keberadaan aturan umum tersebut. Ini memungkinkan individu mengetahui batasan-batasan yang berlaku dan dapat diterapkan oleh negara terhadap mereka.<sup>26</sup>

Kepastian hukum dalam kerangka negara hukum menyoroti kebermaknaan dari fondasi hukum, ketaatan, dan kesetaraan dalam setiap keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Hukum memberikan kepastian adalah hukum yang mencerminkan nilai-nilai budaya masyarakat dan lahir dari kebutuhan dan aspirasi mereka. Jenis kepastian hukum ini disebut sebagai kepastian hukum yang sesungguhnya, di mana terdapat harmoni antara negara dan warganya dalam memahami dan mengikuti sistem hukum yang berlaku.<sup>27</sup>

Dapat penulis simpulkan bahwa kepastian hukum merujuk pada prinsip bahwa hukum haruslah jelas, dapat dimengerti, dan diterapkan secara konsisten. Hal ini memastikan bahwa masyarakat dapat memperkirakan akibat hukum dari tindakan mereka. Selain itu, hal ini juga memastikan bahwa hukum berfungsi sebagai alat untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan interpretasi definisi istilah, judul "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan

---

<sup>26</sup> Oksidelfa Yanto, *Negara Hukum Kepastian, Keadilan dan Kemanfaatan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2020), 201.

<sup>27</sup> Yanto, *Negara Hukum*, 307.

Keadilan dan Kepastian Hukum Bagi Warga Negara", yang diteliti oleh penulis menggambarkan fokus penelitian atau analisis yang akan memeriksa bagaimana Ombudsman Republik Indonesia dapat berperan dalam mencegah maladministrasi untuk mencapai tujuan yang lebih besar. Dengan kata lain, judul tersebut menunjukkan bahwa hasil dari peran Ombudsman diharapkan memberikan manfaat langsung kepada warga negara, termasuk melalui perlindungan hak-hak mereka, peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

#### **F. Sitematika Pembahasan**

Agar memudahkan pembaca dalam memahami struktur penulisan karya ini, disusunlah sistematika pembahasan yang berurutan dan sistematis dalam bab-bab berikutnya:

##### **Bab I Pendahuluan**

Bagian ini mengandung informasi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan struktur pembahasan.

##### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bagian ini mengulas penelitian sebelumnya dan kajian teori yang relevan yang berkaitan dengan Peran Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi.

**Bab III Metode Penelitian**

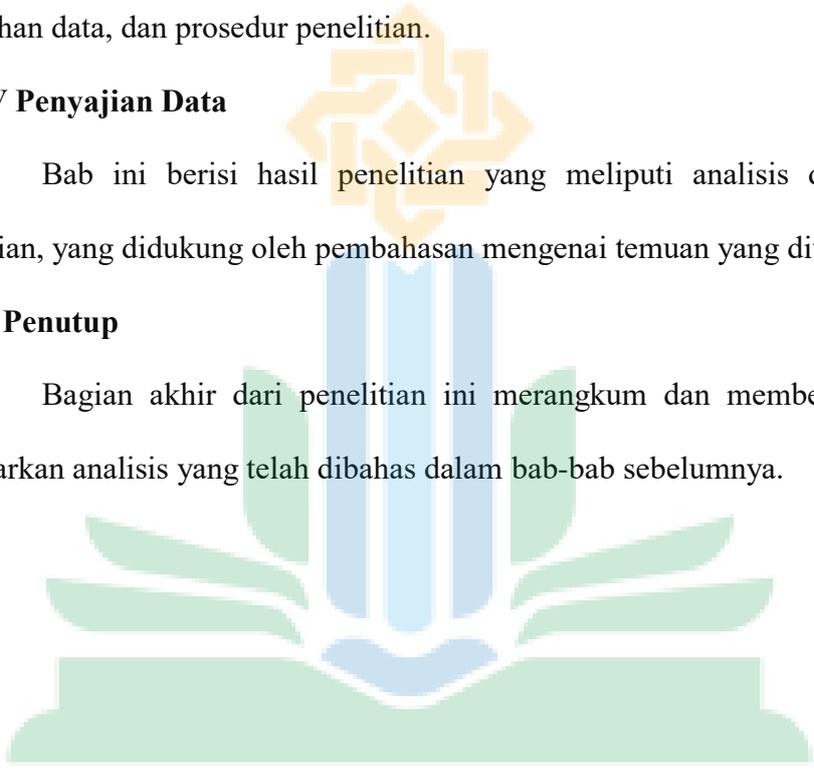
Bagian ini akan menguraikan tentang klasifikasi serta teknik penelitian, objek penelitian, tempat penelitian, metode pengumpulan data, evaluasi data, keabsahan data, dan prosedur penelitian.

**Bab IV Penyajian Data**

Bab ini berisi hasil penelitian yang meliputi analisis dari temuan penelitian, yang didukung oleh pembahasan mengenai temuan yang ditemukan.

**Bab V Penutup**

Bagian akhir dari penelitian ini merangkum dan memberikan saran berdasarkan analisis yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan karya ilmiah, penting untuk mengacu pada referensi-referensi terdahulu yang relevan dengan konteks penelitian, baik yang telah dipublikasikan maupun belum. Dalam hal ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu, antara lain:

1. Januar Bil Huda, (2023), *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021*.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, dokumentasi, dan observasi. Fokus skripsi ini terletak pada indikator responsivitas menurut Zeithaml, yang meliputi respons terhadap seluruh masyarakat, kecepatan layanan, ketepatan, kecermatan, tepat waktu, dan kemudahan akses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keenam indikator responsivitas tersebut, empat indikator dinilai sudah baik, seperti respons terhadap seluruh masyarakat, kecermatan dalam pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, dan kemudahan akses layanan. Namun, satu indikator lainnya, yaitu kecepatan pelayanan, masih dianggap kurang efektif.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Januar Bil Huda, "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021" (Skripsi, Universitas Lampung, 2023), 8-93.

2. Naufal Ariel Atilla, (2023), *Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi*.

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia cabang Lampung telah menunjukkan kinerja yang sangat efektif dan optimal dalam menangani dugaan maladministrasi di Provinsi Lampung pada tahun 2021. Pada tahun tersebut, Ombudsman menerima total 175 laporan terkait dugaan maladministrasi, dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi Simple 4.0, dalam menangani berbagai kasus dugaan maladministrasi. Langkah ini telah mempermudah proses pelaporan bagi masyarakat, memungkinkan Ombudsman untuk segera menindaklanjuti setiap laporan yang diterima. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami peran Ombudsman Republik Indonesia cabang Lampung sesuai dengan tugas, fungsi, dan perannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.<sup>29</sup>

3. Iza Annura, (2022), *Efektivitas Komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi*.

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh berhasil menerapkan teknik

---

<sup>29</sup> Naufal, "Kinerja Ombudsman," 11-88.

komunikasi persuasif dan mendengarkan dengan efektif saat menangani kasus maladministrasi. Mereka aktif memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelanggaran maupun kecurangan yang dapat terjadi pada pelayanan publik. Meskipun penanganan kasus maladministrasi telah berhasil, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi.<sup>30</sup>

4. Ria Marlin, (2022), *Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Publik.*

Hasil penelitian menampilkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menghadapi beberapa rintangan dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pengawasan publik, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, alokasi anggaran yang terbatas, dan belum adanya kantor permanen.<sup>31</sup>

5. Al Ihwal, (2021), *Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah.*

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas peran ombudsman telah terbukti karena sesuai dengan fungsi pengawasannya sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan

<sup>30</sup> Iza, "Efektivitas Komunikasi," 5-58.

<sup>31</sup> Ria Marlin, "Tinjauan *Fiqh Siyasah* Terhadap Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Publik" (Skripsi, UIN Mahmud Yunus, 2022), 6-57.

yang berlaku. Ombudsman menangani kasus pelanggaran maladministrasi tanpa adanya keberpihakan kepada pihak tertentu dan mempertimbangkan sudut pandang dari kedua belah pihak, baik pelapor maupun yang dilaporkan. Proses penanganan kasus maladministrasi oleh ombudsman dinilai efektif karena berdasarkan prosedur hukum yang telah ditetapkan, kasus-kasus tersebut diproses dan diselesaikan dengan tepat waktu. Ombudsman juga telah menerapkan sanksi administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk memberikan tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi.<sup>32</sup>

Berdasarkan deskripsi penelitian terdahulu tersebut, berikut tabulasi yang sudah dibuat oleh peneliti dalam bentuk tabel:

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelitian**

No	Nama Penulis dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Januar Bil Huda (2023)	Sama-sama membahas tentang bagaimana lembaga Ombudsman dalam menangani maladministrasi.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Objek penelitian yang digunakan Januar Bil Huda terletak di Provinsi Lampung. Objek penelitian ini adalah tanggapan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia cabang Lampung terhadap laporan maladministrasi

<sup>32</sup> Al, "Peran Ombudsman," 7-57.

			pada tahun 2021.
2.	Naufal Ariel Atilla (2023)	Sama-sama membahas tentang bagaimana Lembaga Ombudsman dalam menyelesaikan kasus maladministrasi.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Obek penelitian yang dilakukan oleh Naufal Ariel Atilla adalah pada Lembaga Ombudsman Perwakilan RI Provinsi Lampung. Serta objek kajiannya adalah menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
3.	Iza Annura (2022)	Sama membicarakan tentang cara Lembaga Ombudsman menangani kasus maladministrasi.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Objek penelitian yang digunakan oleh Iza Annura adalah pada Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Serta objek kajiannya menganalisis bagaimana efektivitas PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan maladministrasi.
4.	Ria Marlin (2022)	Kesamaannya terletak pada fokus penelitian yang sama, yaitu mengkaji peran ombudsman.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Obek penelitian yang dilakukan oleh Ria Marlin adalah pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.
5.	Al Ihwal (2021)	Sama-sama mengkaji tentang peran ombudsman	Menerapkan metodologi penelitian yang berbeda. Metodologi penelitian yang digunakan oleh Al Ihwal adalah studi pustaka.

*Sumber: Data kajian terdahulu yang diolah*

Dari lima penelitian sebelumnya yang telah disampaikan, belum ada penelitian yang secara spesifik mengulas peran Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dalam upaya pencegahan maladministrasi untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum. Karena itu, penelitian ini masih memiliki relevansi yang signifikan untuk dilanjutkan dan dikembangkan guna menjelaskan peran Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi serta mengevaluasi kesesuaian tindakan yang diambil oleh Ombudsman sesuai dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

## **B. Kajian Teori**

Sub bab ini mengandung kajian teori yang digunakan sebagai penopang atau referensi umum dalam penelitian. Beberapa teori yang diadopsi termasuk:

### **1. Teori Kewenangan**

Kewenangan, sering kali disebut sebagai wewenang, merujuk pada kekuasaan yang berlandaskan pada hukum, hak untuk menetapkan perintah atau bertindak, atau hak atau kekuasaan yang dimiliki oleh pejabat publik untuk mematuhi aturan hukum saat melaksanakan tugas-tugas mereka dalam pelayanan publik. Menurut definisi yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip dalam skripsi Ria Marlin, kewenangan diartikan sebagai hak

atau kekuasaan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Dari situ, dapat ditarik kesimpulan bahwa kewenangan adalah hak yang dimiliki oleh individu atau institusi untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>33</sup>

Dalam sistem negara hukum, penggunaan kekuasaan pemerintahan senantiasa terbatas oleh aturan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk hukum yang tertulis maupun tidak tertulis. Dalam kerangka negara hukum, kekuasaan tersebut terikat pada hukum yang berlaku, termasuk prinsip-prinsip umum pemerintahan yang efektif. Di Indonesia, prinsip-prinsip tersebut juga dikenal sebagai "prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik", sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman. Pasal tersebut menyatakan bahwa dalam sebuah negara hukum, semua aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, termasuk penyelenggaraan pemerintahan, harus didasarkan pada hukum dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memperbaiki kehidupan demokratis yang makmur, adil, dan bertanggung jawab. Prinsip ini memastikan bahwa negara harus beroperasi sesuai dengan kerangka hukum dan prinsip-prinsip yang bertujuan untuk

---

<sup>33</sup> Lalu Muliadi, "Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik" (Skripsi, UM Mataram, 2020) 10.

meningkatkan kehidupan demokratis yang adil, sejahtera, dan bertanggung jawab bagi seluruh masyarakatnya.<sup>34</sup>

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, dalam konteks hukum publik, gagasan tentang wewenang sangat terkait dengan gagasan tentang kekuasaan. Kedua istilah ini memiliki signifikansi yang serupa karena kekuasaan yang dimiliki oleh lembaga-lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif diakui secara resmi. Kekuasaan merupakan unsur penting dalam kerangka struktur suatu negara dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Hal ini merujuk pada kemampuan individu atau kelompok untuk melaksanakan kehendak mereka, meskipun mungkin ada pihak lain yang menghalangi atau menentangnya.<sup>35</sup>

Dalam domain hukum publik, wewenang memiliki tiga komponen sebagai berikut.<sup>36</sup>

- a. Aspek, mengacu pada penggunaan wewenang untuk mengatur perilaku subyek hukum, yang menekankan pentingnya memastikan bahwa pejabat negara menggunakan wewenang mereka sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan.

---

<sup>34</sup> Yudha Pratama Norman Putra, "Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Penyusunan Peraturan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 (Studi Kasus Di Desa Ranuagung)" (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2023), 28-29.

<sup>35</sup> Danel Aditia Situngkir, "Mengenal Teori Demokrasi dan Teori Kewenangan Dalam Ilmu Hukum," *Ensiklopedia of Journal* 5, no. 4 (Juli 2023): 11.

<sup>36</sup> Ria, "Tinjauan *Fiqh*," 14-15.

- b. Elemen esensial hukum menekankan signifikansi keberadaan landasan hukum yang jelas bagi setiap wewenang, bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tindakan pemerintahan atau pejabat negara didasarkan pada fondasi hukum yang legal.
- c. Faktor konformitas mempertimbangkan penerapan standar wewenang, Ini mencakup prinsip-prinsip umum yang berlaku untuk semua jenis wewenang serta standar khusus yang relevan untuk jenis wewenang tertentu. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap tindakan pemerintahan atau pejabat negara sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, untuk memvalidasi keabsahan secara hukum.

Dalam konteks negara yang menjunjung prinsip hukum, sumber-sumber wewenang dibagi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi:<sup>37</sup>

#### 1. Kewenangan Atribusi

Merujuk pada delegasi wewenang yang diberikan kepada lembaga atau individu oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 atau peraturan perundang-undangan.

#### 2. Kewenangan Delegasi

Kewenangan Delegasi adalah proses di mana wewenang dialihkan dari pihak pemerintah yang memiliki tingkat kekuasaan lebih

---

<sup>37</sup> Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.

tinggi kepada pihak yang memiliki tingkat kekuasaan lebih rendah, termasuk pemberian tanggung jawab dan kewajiban secara penuh kepada penerima delegasi.

### 3. Kewenangan Mandat

Merupakan penyerahan wewenang dari lembaga atau individu pemerintah yang memiliki otoritas yang lebih tinggi kepada lembaga atau individu yang memiliki otoritas yang lebih rendah, sambil tetap mempertahankan tanggung jawab dan akuntabilitas pada pemberi mandat. Lembaga atau individu pemerintah mendapatkan mandat dalam situasi berikut:

- a. Ditugaskan oleh instansi atau individu pemerintah yang memiliki otoritas di atasnya.
- b. Melaksanakan tugas rutin.

Dalam memperoleh kewenangan terkait urusan pemerintahan, pemerintah daerah memiliki tiga metode, yaitu atribusi, delegasi, dan mandat. Setelah mendapatkan kewenangan dari ketiga sumber tersebut, pemerintah dapat menjalankan wewenangnya.<sup>38</sup>

## 2. Teori Keadilan Hukum

Dalam jurnal *Kajian Islam Dan Masyarakat*, dikemukakan bahwa konsep keadilan berasal dari kata "adil", yang mengacu pada tindakan yang tidak akan sewenang-wenang, tidak memihak, dan tidak

---

<sup>38</sup> Bambang Waluyo, *Penegakan Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 231.

berpihak pada salah satu pihak. Konsep ini menekankan bahwa Keputusan dan tindakan harus bertumpu pada norma-norma yang obyektif. Namun, keadilan bersifat relatif karena pandangan mengenai keadilan dapat berbeda antara individu satu dengan yang lainnya. Ketika seseorang menyatakan telah bertindak adil, hal tersebut harus sesuai dengan norma atau standar keadilan yang diakui dalam masyarakat setempat. Standar keadilan ini dapat beragam dari satu komunitas ke komunitas lainnya, dan tiap-tiap komunitas menetapkan standar sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di dalamnya.<sup>39</sup>

Terkait dengan formulasi konsep keadilan, terdapat dua pendapat dasar yang perlu diketahui, yaitu:<sup>40</sup>

- a. Pandangan dari masyarakat umum menyatakan bahwa keadilan mengacu pada kesesuaian antara penggunaan hak dan pelaksanaan kewajiban, sejalan dengan prinsip keseimbangan hukum yang mengatur proporsi antara hak dan kewajiban.
- b. Pandangan dari pakar hukum, seperti yang disampaikan oleh Purnadi Purbacaraka dalam buku *Filsafat Hukum*, menyatakan bahwa keadilan adalah keselarasan antara kepastian hukum dan proporsionalitas hukum.

---

<sup>39</sup> Nur, "Keadilan," 252.

<sup>40</sup> Serlika Aprita, *Filsafat Hukum*, (Depok: PT. Raya Grafindo Persada-Rajawali Pers, 2020), 359.

Dalam bukunya yang berjudul “Negara Hukum Kepastian, Keadilan, dan Kemanfaatan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia”, Sony Keraf menyatakan bahwa struktur keadilan berkaitan dengan keterbukaan politik dari pihak pemerintah untuk menjalani proses hukum sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan yang ada. Dalam ranah hukum, keadilan berkaitan erat dengan prinsip legalitas. Suatu tindakan dianggap adil apabila penerapan aturan yang berlaku dilakukan dengan konsistensi, kesetaraan, dan tanpa diskriminasi hukum terhadap semua kasus yang seharusnya tunduk pada aturan tersebut. Keadilan dianggap sebagai salah satu tujuan utama hukum yang telah menjadi fokus perdebatan sepanjang sejarah filsafat hukum.<sup>41</sup>

Dapat penulis simpulkan bahwa, keadilan adalah landasan utama dalam perlindungan HAM. Ombudsman bertugas melindungi hak-hak warga negara dari potensi penyalahgunaan oleh pemerintah atau badan-badan publik. Hukum yang adil dan pasti diperlukan agar ombudsman dapat menjalankan tugasnya dengan efektif.

Secara umum, jenis-jenis keadilan meliputi:<sup>42</sup>

1. Keadilan Komunikatif mengacu pada prinsip pemberian hak setiap individu terhadap bagian yang sepantasnya berdasarkan kesepakatan atas suatu objek tertentu. Sebagai contoh, jika Iwan

---

<sup>41</sup> Yanto, *Negara Hukum*, 308.

<sup>42</sup> Yanto, *Negara Hukum*, 246.

membeli tas dari Andri seharga 100 ribu, maka Iwan membayar Andri sesuai dengan harga yang telah disepakati, yaitu 100 ribu.

2. Keadilan Distributif mengacu pada prinsip pemberian hak kepada individu berdasarkan proporsi atau kesesuaian dengan jasa, kebutuhan, dan kapabilitasnya. Contohnya, apabila seorang pekerja telah menjalani masa kerja selama 30 tahun, ia berhak untuk menerima promosi atau peningkatan jabatan sebagai bentuk penghargaan atas kontribusinya.

3. Keadilan Legal

Merujuk pada keadilan yang diatur oleh undang-undang, dengan fokus pada kepentingan bersama masyarakat yang dilindungi oleh hukum. Sebagai contoh, adalah kewajiban bagi semua pengendara untuk mematuhi rambu-rambu lalu lintas sesuai dengan peraturan undang-undang.

4. Keadilan Vindikatif

Keadilan Vindikatif merupakan konsep keadilan yang menerapkan hukuman atau sanksi yang sesuai dengan kesalahan yang dilakukan. Sebagai ilustrasi, adalah wajar jika seorang pengedar narkoba dihukum dengan sanksi yang berat sesuai dengan tingkat kejahatan yang dilakukannya.

#### 5. Keadilan Kreatif

Merupakan prinsip keadilan yang memberikan setiap individu hak atas kebebasan untuk mengekspresikan kreativitasnya dalam berbagai aspek kehidupan. Sebagai contoh, seorang penyair memiliki kebebasan penuh dalam menciptakan karya sastra tanpa adanya campur tangan atau tekanan dari pihak lain.

#### 6. Keadilan Protektif

Yakni prinsip keadilan yang bertujuan untuk melindungi individu dari tindakan semena-mena oleh pihak lain. Contohnya, polisi memiliki tugas untuk menjaga masyarakat dari para penjahat dan memastikan keamanan mereka.

#### 7. Keadilan Sosial

Ini adalah bentuk keadilan yang terkait dengan struktur ekonomi, politik, sosial, budaya, dan ideologis dalam suatu masyarakat.

Karenanya, struktur sosial memegang peran penting dalam menjalankan keadilan sosial. Keadilan sosial bukan hanya tentang menerapkan prinsip-prinsip keadilan, tetapi juga tentang memastikan kepatutan dan pemenuhan kebutuhan hidup yang layak bagi semua anggota masyarakat.

Pendorongan terhadap keadilan diperlukan untuk mengimbangi dan mengatasi ketidakadilan bagi kelompok yang kurang berdaya dengan menyediakan lembaga-lembaga sosial, ekonomi, dan politik

yang memperkuat mereka. Setiap peraturan harus menjadi landasan untuk merancang kebijakan yang bertujuan memperbaiki ketidakadilan yang dialami oleh masyarakat yang rentan. Dalam paradigma Positivisme Hukum, keadilan dianggap sebagai tujuan utama hukum. Namun, diakui bahwa kesadaran akan relativitas keadilan ini kadang-kadang mengaburkan kebutuhan akan kepastian hukum yang sama pentingnya.<sup>43</sup>

### 3. Teori Kepastian Hukum

Asas Kepastian Hukum memiliki dua aspek, di mana salah satunya cenderung terkait dengan substansi hukum, dan yang lainnya bersifat formal. Dimensi substansi hukum ini erat kaitannya dengan prinsip kepercayaan. Dalam banyak situasi, asas kepastian hukum dapat mencegah badan pemerintahan untuk mencabut atau mengubah suatu keputusan, terutama jika hal tersebut dapat merugikan pihak yang berkepentingan.<sup>44</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo dalam sebuah skripsi yang ditulis oleh I Made Adiwidya Yowana, kepastian hukum mengacu pada jaminan bahwa hukum diterapkan secara konsisten, Individu yang memiliki hak menurut hukum berhak untuk memperoleh haknya, dan keputusan hukum dapat dilaksanakan. Meskipun kepastian hukum erat terkait dengan konsep keadilan, hukum dan keadilan bukanlah hal

---

<sup>43</sup> Nur, "Keadilan," 79.

<sup>44</sup> Basuki Kurniawan dan H. Rohmad Agus Sholihin, *Hukum Administrasi Negara* (Lumajang: Klik Media, 2021), 52.

yang sama. Hukum memiliki atribut yang umum, mengikat bagi semua individu, dan bersifat seragam, sementara keadilan lebih bersifat subjektif, individualistik, dan tidak seragam.<sup>45</sup>

Suatu peraturan dihasilkan dan diumumkan dengan ketegasan karena memastikan regulasi yang terperinci dan rasional. Kejelasan di sini berarti menghindari keraguan dan kebingungan, serta logis sehingga terintegrasi dengan sistem norma yang lain tanpa konflik. Konflik norma yang timbul akibat ketidakpastian aturan bisa berupa pertentangan, penyederhanaan, atau penyimpangan dari norma. Kepastian hukum yang sejati tercapai ketika peraturan-peraturan dapat diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip dan norma-norma hukum.<sup>46</sup>

Kepastian merupakan aspek yang esensial dalam hukum, terutama ketika merujuk pada norma-norma hukum yang tertulis. Tanpa kepastian, hukum kehilangan relevansinya sebagai panduan bagi perilaku individu. Kepastian hukum semacam itu dikenal sebagai kepastian hukum yang sesungguhnya, yang mengharuskan keselarasan antara negara dan masyarakat dalam memahami dan mematuhi sistem hukum.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> I Made Adiwidya Yowana, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, (Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2023), 52-53.

<sup>46</sup> Siti Halilah, "Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli," *Jurnal Hukum Tata Negara* 4, no. II (Desember 2021): 62.

<sup>47</sup> Mokh Thoif, *Tinjauan Yuridis Pendidik Nonformal Dalam Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 35.

Tujuan hukum adalah untuk menjamin kepastian hukum dengan tujuan menciptakan stabilitas, keteraturan, dan keadilan dalam masyarakat. Kepastian hukum mengharuskan adanya norma-norma atau peraturan umum yang berlaku bagi semua, serta penegakan dan pelaksanaannya yang tegas. Intinya, kepastian hukum tidak hanya terkait dengan sejauh mana hukum berlaku dalam berbagai wilayah atau golongan masyarakat, melainkan lebih kepada jaminan tentang bagaimana masyarakat menyelesaikan konflik yang muncul, dengan keyakinan bahwa kepastian hukum diwujudkan melalui aturan-aturan tertulis yang jelas.<sup>48</sup>

Secara normatif, kepastian hukum membutuhkan adanya struktur peraturan perundang-undangan yang dapat diterapkan secara konsisten dan didukung oleh pelaksanaan yang konsisten pula oleh pihak-pihak yang terlibat. Secara empiris, keberadaan peraturan perundang-undangan ini harus dijalankan secara konsisten dan sesuai oleh semua pihak yang terlibat.<sup>49</sup>

Menurut Gustav Radbruch dalam bukunya, keadilan dan kepastian hukum merupakan aspek yang penting dalam sistem hukum yang stabil. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kedua aspek tersebut guna menjaga keamanan dan ketertiban dalam suatu negara. Berdasarkan teori kepastian hukum, tujuan utamanya adalah

---

<sup>48</sup> Basuki dan Rohmad, *Hukum Administrasi*, 90.

<sup>49</sup> M. Muslih, "Negara Hukum Indonesia Dalam Perspektif Teori Hukum Gustav Radbruch," *Legalitas Edisi VI*, no. 1 (Juni 2023): 27.

mencapai nilai-nilai seperti keadilan dan kebahagiaan. Kepastian hukum sangat penting untuk memastikan ketenangan dan keteraturan dalam masyarakat karena memiliki sifat-sifat sebagai berikut:<sup>50</sup>

1. Terdapat tekanan eksternal atau ancaman sanksi dari pihak berwenang yang bertugas menjaga dan memelihara keteraturan masyarakat melalui alat-alat yang dimilikinya.
2. Karakteristik hukum yang berlaku untuk semua individu tanpa pengecualian. Kepastian hukum berfokus pada moralitas individu, yang dinilai dari tindakannya, bukan dari niatnya.

Dalam jurnal *Kajian Islam Dan Masyarakat*, Gustav Radbruch menguraikan empat prinsip pokok terkait dengan signifikansi kepastian hukum, yakni:<sup>51</sup>

- a. Konsep bahwa hukum bersifat positif, yang berarti hukum positif adalah hukum yang terwujud dalam bentuk peraturan-peraturan.
- b. Prinsip bahwa hukum berasal dari fakta, yang berarti hukum didasarkan pada realitas.
- c. Perlunya merumuskan fakta dengan jelas untuk mencegah kesalahan interpretasi dan memudahkan implementasinya.
- d. Keharusan bahwa hukum positif tidak boleh mudah diubah.

---

<sup>50</sup> Made, *Penyelesaian Perselisihan*, 52.

<sup>51</sup> Nur, "Keadilan," 254.

#### 4. Teori Pengawasan

##### a. Pengawasan Preventif

Porter menyatakan dalam skripsi yang ditulis oleh Arif Fuadi, bahwa pengawasan preventif sangat penting karena dapat mencegah munculnya masalah. Para perancang sistem harus fokus pada pengendalian melalui pengawasan preventif. Ini lebih ekonomis dan lebih baik untuk hubungan antar manusia jika masalah dicegah sebelum terjadi daripada mendeteksi dan memperbaiki masalah setelah terjadi. Pengawasan preventif mencakup penggunaan standar, desain formulir, formulir yang dinomori sebelumnya, dokumentasi, kata sandi, dan konsistensi operasional.<sup>52</sup>

Pengawasan preventif ditujukan sebagai pengawasan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan tersebut dilaksanakan, dengan tujuan mencegah terjadinya penyimpangan. Biasanya, pemerintah melakukan pengawasan ini untuk menghindari penyimpangan dalam pelaksanaan keuangan negara yang bisa membebani dan merugikan negara. Selain itu, pengawasan bertujuan agar sistem pelaksanaan anggaran berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pengawasan preventif akan lebih efektif

---

<sup>52</sup> Arif Fuadi, "Pengaruh Pengawasan Preventif dan Pengawasan Detektif Terhadap Efektifitas Pengendalian Anggaran" (Skripsi, UNP, 2023), 6.

dan bermakna jika dilakukan oleh atasan langsung, sehingga potensi penyimpangan dapat terdeteksi lebih awal.<sup>53</sup>

Menurut Refrisond dalam skripsi yang ditulis oleh Arif Fuadi, pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum suatu kegiatan dilaksanakan atau sebelum ada pengeluaran keuangan negara. Pada dasarnya, pengawasan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan Widjaja menambahkan bahwa pengawasan preventif biasanya tidak dilakukan oleh unit-unit pengawasan yang sudah ditetapkan. Sebaliknya, pengawasan ini biasanya berupa prosedur-prosedur yang harus diikuti dalam melaksanakan kegiatan.<sup>54</sup>

Pengawasan preventif adalah upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan atau pelanggaran sebelum terjadi.

Dalam konteks maladministrasi, pengawasan preventif bertujuan untuk memastikan bahwa proses administrasi berjalan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Bentuk-bentuk pengawasan preventif meliputi:<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Arif Fuadi, "Pengaruh Pengawasan," 6.

<sup>54</sup> Arif Fuadi, "Pengaruh Pengawasan," 7.

<sup>55</sup> A. Zarkasi, Jurnal Ilmu Hukum, "Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah," Jurnal Ilmu Hukum 2, no. 1 (April 2022): 56.

- 1) Regulasi dan Kebijakan: Membuat regulasi dan kebijakan yang jelas dan komprehensif untuk mengatur prosedur administrasi.
- 2) Sosialisasi dan Pelatihan: Memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada aparatur pemerintah mengenai standar pelayanan publik dan etika administrasi.
- 3) Monitoring dan Evaluasi Berkala: Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan kebijakan dan prosedur administrasi untuk memastikan kepatuhan.
- 4) Penggunaan Teknologi Informasi: Memanfaatkan teknologi informasi untuk transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

#### b. Pengawasan represif

Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah suatu kegiatan selesai dilaksanakan. Biasanya, pengawasan ini dilakukan pada akhir tahun anggaran, di mana laporan anggaran yang telah ditentukan disampaikan. Setelah laporan diterima, pemeriksaan dan pengawasan dilakukan untuk mengetahui apakah ada kemungkinan terjadinya penyimpangan.<sup>56</sup>

Pengawasan represif berarti pengawasan yang dilakukan setelah pelaksanaan suatu pekerjaan. Tujuan dari pengawasan

---

<sup>56</sup> T. Fahrul Gafar, dkk, "Pengawas Penyelenggara Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) Dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Indonesia," *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora* 1, no. 3 (Januari 2022): 547.

represif adalah untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran, pengawasan represif ini dikenal sebagai pos-audit.<sup>57</sup>

Pengawasan preventif adalah tindakan pengawasan yang dilakukan setelah terjadi suatu kesalahan atau pelanggaran dengan tujuan untuk mengoreksi dan memberikan sanksi. Dalam konteks maladministrasi, pengawasan represif meliputi langkah-langkah sebagai berikut:<sup>58</sup>

- A. Investigasi dan Audit: Melakukan investigasi dan audit terhadap laporan atau indikasi adanya maladministrasi.
- B. Penanganan Laporan Pengaduan: Menindaklanjuti laporan pengaduan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi.
- C. Pemberian Sanksi: Memberikan sanksi administratif atau rekomendasi sanksi hukum kepada pelaku maladministrasi.
- D. Rekomendasi Perbaikan: Mengeluarkan rekomendasi perbaikan untuk mencegah terulangnya maladministrasi di masa mendatang.

---

<sup>57</sup> T. Fahrul Gafar, dkk, "Pengawas Penyelenggara," 547.

<sup>58</sup> S. Brodjo Soedjono, "Hukum Represif dan Sistem Produksi Hukum yang Tidak Demokratis," *Jurnal Hukum* 13, no. 7, (April 2022): 157-158.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Studi ini menerapkan jenis penelitian yuridis empiris, yang umumnya dikenal sebagai penelitian lapangan. Dalam pendekatan ini, pengamat atau peneliti terlibat langsung dalam situasi nyata di lapangan untuk mengamati praktik hukum atau pelaksanaan hukum dalam masyarakat atau lembaga hukum. Pendekatan yuridis empiris ini memeriksa apakah implementasi undang-undang di lapangan sesuai dengan realitas yang ada.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini, dua metode digunakan, yakni pendekatan sosiologi hukum dan pendekatan hukum positif. Pendekatan sosiologis bertujuan untuk mengevaluasi tanggapan dan interaksi yang timbul saat sistem norma hukum diterapkan dalam masyarakat. Selain itu pendekatan perundang-undangan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai upaya menganalisis peran Ombudsman dalam mengatasi maladministrasi dengan mengacu pada perundang-undangan yang mengatur tentang Ombudsman.

Dalam pendekatan ini, penelitian akan berfokus pada analisis norma-norma hukum yang mengatur tentang Ombudsman dan maladministrasi, serta implikasinya terhadap peran Ombudsman dalam mengatasi maladministrasi.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 59.

<sup>60</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian*, 59.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur, yang terletak di Jalan Ngagel Timur, Nomor 56, Pucang Sewu, Kecamatan Gubeng, Surabaya.

## C. Subyek Penelitian

Dalam hal ini, penulis mengidentifikasi subjek penelitian sebagai sumber data dan menjelaskan jenis data yang diperoleh dari subjek tersebut. Penting bagi peneliti untuk mendefinisikan secara jelas batasan dan kriteria subyek penelitian, supaya dapat mengarahkan pengumpulan data dan analisis yang lebih berfokus.<sup>61</sup>

Studi ini menerapkan metode non-random sampling untuk menentukan subjek penelitian, di mana peneliti secara selektif menentukan sampelnya sendiri. Dalam hal ini, penulis telah secara sengaja memilih subjek yang dianggap paling mengetahui informasi yang dibutuhkan atau memiliki wewenang yang relevan untuk membantu peneliti dalam memahami objek penelitian. Subyek penelitian ini terdiri dari:<sup>62</sup>

1. Agus Muttaqin, Selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur.
2. Achmad Khoiruddin, selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Jawa Timur.
3. Achmad Azmi Musyadad, selaku Anggota Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Jawa Timur.
4. Fathor Rahman selaku Bendahara atau Kustodian BMN

---

<sup>61</sup> Penyusun, *Pedoman Karya*, 78.

<sup>62</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian*, 94.

5. Budiyanto selaku pelapor kepada Ombudsman Jawa Timur.
6. Rifki Asrul Sani selaku pelapor kepada Ombudsman Jawa Timur.
7. Didik Sukarjo selaku pelapor kepada Ombudsman Jawa Timur.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, digunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan-pendekatan ini dipilih untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan relevan terkait dengan fenomena yang sedang diselidiki.

##### **1. Observasi**

Observasi melibatkan peninjauan langsung di tempat penelitian, catatan, foto, dan rekaman digunakan untuk merekam situasi, kondisi, dan peristiwa hukum yang sedang berlangsung.<sup>63</sup> Dalam penelitian ini, peneliti secara langsung mengamati peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam penanganan kasus maladministrasi di Surabaya. Observasi tersebut dilakukan untuk mendapatkan jawaban spesifik dan rinci mengenai bagaimana Ombudsman menjalankan perannya.

##### **2. Wawancara**

Tujuan dari sesi wawancara adalah untuk mendorong percakapan langsung antara peneliti dan responden, narasumber, atau informan, dengan maksud untuk memperoleh informasi yang relevan.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian*, 90.

<sup>64</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian*, 95.

Dan proses wawancara direkam menggunakan alat perekam suara dan dicatat melalui media notebook atau sarana catatan lainnya. Untuk memastikan kualitas wawancara, dilakukan pula pelatihan kepada pewawancara yang akan terlibat dalam pengumpulan data.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang berupa sumber tertulis atau visual. Sumber-sumber ini mencakup dokumen resmi, buku, majalah, arsip pribadi, dan foto yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini digunakan untuk mendapatkan dan memahami konsep, teori, serta peraturan mengenai peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi.

## **E. Analisis Data**

Dalam studi ini, pendekatan yang diterapkan adalah analisis deskriptif yang melibatkan penggunaan wawancara sebagai metode analisis bersama dengan pihak terkait dari Ombudsman Republik Indonesia cabang Jawa Timur. Fokus dari analisis ini adalah untuk mengevaluasi peran Ombudsman Republik Indonesia cabang Jawa Timur dalam penanganan kasus maladministrasi dan sejauh mana mereka mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif melalui proses berikut:<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian*, 103-108.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*), Peneliti merekam semua data secara obyektif sesuai dengan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan secara langsung di lapangan.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*), Ini adalah langkah-langkah dalam mengolah, menyoroti, menyederhanakan, mengekstraksi, dan menginterpretasikan data mentah yang tercatat dari observasi lapangan, dengan maksud untuk memberikan deskripsi lebih terperinci mengenai hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.
3. Penyajian Data (*Data Display*), Sebuah kumpulan informasi yang terstruktur memungkinkan untuk analisis dan tindakan yang lebih efektif. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk naratif ringkas, diagram, tabel, grafik, dan visualisasi lainnya. Dengan penyajian data tersebut, informasi menjadi tersusun dengan baik, memudahkan pemahaman.
4. Simpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing atau Verification*), Kesimpulan penelitian ditarik dari analisis data yang telah disederhanakan dan disajikan. Kesimpulan awal ini mungkin mengalami modifikasi jika tidak disokong oleh bukti yang cukup kuat selama proses pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan tersebut tetap konsisten saat peneliti melakukan pengumpulan data tambahan di lapangan, maka dapat dianggap bahwa kesimpulan tersebut dapat dipercaya.

## F. Keabsahan Data

Validitas merupakan elemen yang menjamin bahwa data yang dimanfaatkan dalam penelitian itu autentik serta terkonfirmasi secara ilmiah, tanpa adanya plagiarisme dari penelitian lain. Teknik validitas yang diadopsi adalah triangulasi, di mana data diverifikasi melalui berbagai sumber yang berbeda namun sejenis, serta dengan membandingkan hasil wawancara dengan observasi lapangan.<sup>66</sup>

## G. Tahap-tahap Penelitian

Langkah-langkah penelitian adalah serangkaian prosedur yang harus diikuti oleh peneliti secara berturut-turut. Proses ini krusial untuk menjamin kelangsungan pemikiran yang pada akhirnya akan menghasilkan temuan penelitian yang bermutu. Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini mencakup:

1. Tahap Persiapan Penelitian
  - a. Membuat Rencana Penelitian
  - b. Menentukan Tempat Penelitian
  - c. Mengurus Izin Penelitian
  - d. Melakukan pengamatan Langsung di Lokasi Penelitian.
  - e. Memilih Informan.
  - f. Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian.
  - g. Prinsip-Prinsip Etika Ketika Melakukan Penelitian.

---

<sup>66</sup> Penyusun, *Pedoman Karya*, 32.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Peneliti memulai kunjungan ke lokasi studi dan menghimpun informasi yang diperlukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang peran Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam menangani kasus maladministrasi.

## 3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini, peneliti menyiapkan laporan penelitian setelah menyelesaikan analisis data, yang kemungkinan telah direvisi berdasarkan masukan dari dosen pembimbing. Untuk memastikan hasil penelitian optimal. Laporan yang telah selesai disiapkan akan disampaikan kepada penguji sebagai bagian dari pertanggung jawaban penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

Gambaran obyek penelitian ini di dapat melalui data dan wawancara penulis dengan Bapak Fathor Rahman selaku bendahara atau kustodian BMN Ombudsman Jawa Timur, hasilnya yakni:<sup>67</sup>

##### 1. Sejarah Ombudsman

Lahirnya lembaga Ombudsman di Indonesia dimulai pada masa pemerintahan Presiden B.J. Habibie dan berlanjut selama kepemimpinan Presiden K.H. Abdurrahman Wahid. Masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid dianggap sebagai periode yang sangat penting dalam sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia, sedangkan masa pemerintahan B.J. Habibie dianggap sebagai awal dari proses tersebut.

Pada awal November 1999, Presiden Republik Indonesia, K.H. Abdurrahman Wahid, mengundang Jaksa Agung Marzuki Darusman untuk membicarakan rencana baru terkait pengawasan atas penyelenggaraan negara. Pertemuan tersebut juga melibatkan Antonius Sujata, yang diajukan sebagai calon ketua oleh Presiden. Pada tanggal 17 November 1999, mereka berkumpul untuk mengulas gagasan tentang pengawasan terhadap penyelenggaraan negara, terutama dalam menangani Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Konsep ini kemudian direalisasikan dengan pembentukan Lembaga Ombudsman di Indonesia.

---

<sup>67</sup> Fathor Rahman, diwawancara Penulis, Situbondo 11 Mei 2024.

Pada tanggal 18 November 1999, Wakil Sekretariat Kabinet meminta Antonius Sujata untuk memberikan masukan ide terkait Lembaga Ombudsman sebagai langkah persiapan untuk merumuskan Keputusan Presiden. Setelah itu, pada tanggal 16 Desember 1999, Presiden Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Nomor 155 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman, yang sebelumnya telah diumumkan pada tanggal 8 Desember 1999.

Setelah dinilai, ternyata Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 tidak sepenuhnya mencerminkan kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya antara Presiden Republik Indonesia, Jaksa Agung Marzuki Darusman, dan Antonius Sujata. Dari diskusi yang telah berlangsung, kesimpulannya adalah bahwa penting bagi Presiden Republik Indonesia untuk segera mendirikan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara untuk melawan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Namun, dalam Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999, hanya dibentuk Tim Pengkajian Ombudsman. Dengan demikian, lembaga tersebut belum dibentuk secara langsung sesuai dengan rencana awal yang telah disepakati.

Pada tanggal 22 Desember 1999, disusun draft Keputusan Presiden baru mengenai pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Kemudian, pada awal Januari 2000, draft Keputusan Presiden tersebut dibahas bersama Asisten Sekretaris Kabinet. Untuk memastikan tidak ada lagi perubahan substansi dalam Keputusan Presiden seperti sebelumnya,

pada tanggal 18 Januari 2000, Antonius Sujata, seorang yang terlibat dalam pembentukan Ombudsman, mengadakan pertemuan dengan Sekretaris Kabinet Marsilam Simanjuntak.

Setelah mencapai kesepakatan tentang konsep Keputusan Presiden, pada tanggal 27 Januari 2000 diadakan pertemuan dengan calon Anggota Ombudsman, seperti Prof. C.F.G. Sunaryati Hartono, Teten Masduki, Baihaki Hakim, Surachman, APU, dan Pradjoto. Dalam pertemuan tersebut, berbagai topik dibahas, termasuk tugas dan kewenangan Lembaga Ombudsman di Indonesia.

Pada 10 Maret 2000, Presiden secara resmi menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengenai pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, dengan menunjuk Antonius Sujata sebagai Ketua dan Anggota. Salinan Keputusan Presiden ini diterima oleh Antonius Sujata pada 13 Maret 2000. Selain Antonius Sujata, Presiden juga menunjuk Prof. Sunaryati Hartono sebagai Wakil Ketua dan Anggota, serta Teten Masduki, KH. Masdar F Masudi, RM Surahman, APU, Prof. Bagir Manan, Pradjoto, dan Sri Urip sebagai Anggota. Sejak itu, Lembaga Ombudsman Indonesia berdiri dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

## **2. Tugas, Wewenang, dan Prinsip Ombudsman**

Ombudsman memiliki beberapa dasar hukum dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya:

- a. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945:
  - 1) Pasal 28D ayat (1): Hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.
  - 2) Pasal 28H ayat (2): Setiap orang berhak mendapat pelayanan publik yang berkualitas.
- b. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia:
  - 1) Mengatur tentang pembentukan, kedudukan, tugas, wewenang, dan hubungan kerja Ombudsman dengan lembaga lain.
  - 2) Memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk menerima laporan dari masyarakat tentang dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
  - 3) Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia: Mengatur tentang tata cara Ombudsman dalam menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan dari masyarakat.

Ombudsman juga berpedoman pada prinsip-prinsip:

1. Independensi: Bebas dari pengaruh dan campur tangan pihak manapun.
2. Objektivitas: Bersikap netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan laporan.

3. Keterbukaan: Transparan dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan.
4. Keadilan: Memberikan solusi yang adil bagi semua pihak yang terlibat.

### **3. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur**

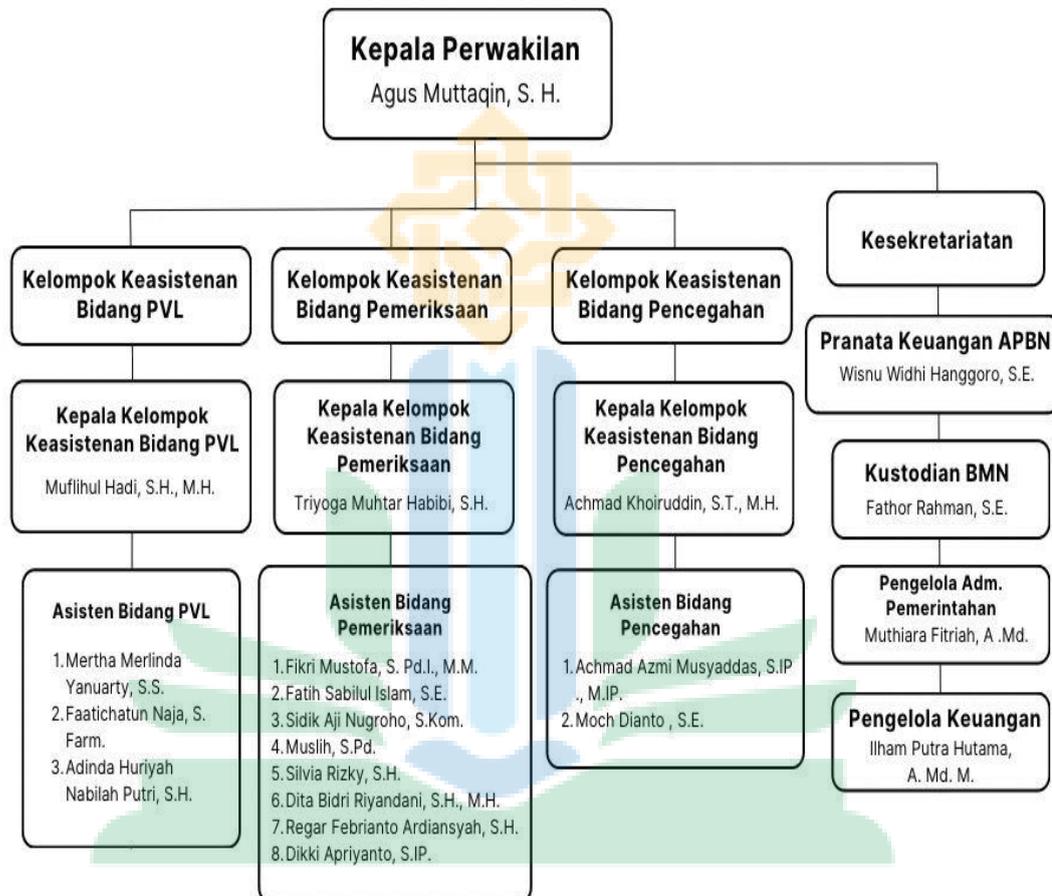
Untuk mencakup seluruh wilayah Indonesia, Ombudsman RI mendirikan perwakilan di setiap provinsi. Tujuan kehadiran Ombudsman di daerah adalah sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka terkait masalah pelayanan publik. Masyarakat dapat mengadakan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman RI di daerahnya masing-masing. Saat ini, terdapat 33 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, salah satunya di Jawa Timur.

Adapun Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, yakni:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Gambar 4.1

## Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Timur



Sumber: Ombudsman Jawa Timur

#### 4. Tugas dan Fungsi Asisten Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

**Tabel 4.1**  
**Tugas dan Fungsi Asisten Ombudsman Jawa Timur**

No	Unit Kerja	Fungsi	Tugas
1.	Keasistenan Pencegahan	Keasistenan Pencegahan mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;</li> <li>b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;</li> <li>c. Melakukan program pencegahan maladministrasi;</li> <li>d. Melakukan sosialisasi;</li> <li>e. Melakukan investigasi sistemik;</li> <li>f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan;</li> <li>g. Penyempurnaan organisasi dan/ prosedur pelayanan publik;</li> <li>h. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan;</li> <li>i. Membantu Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan; dan</li> <li>j. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.</li> </ul>
2.	Keasistenan PVL	Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;</li> <li>b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;</li> <li>c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;</li> <li>d. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan</li> <li>e. Membantu program</li> </ul>

		verifikasi laporan wilayah kerjanya di	Keasistenan Pemeriksaan Laporan; dan f. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
3.	Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya	a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; c. Melaksanakan ajudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan; d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; e. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pemeriksaan laporan; f. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; g. Tetap melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai seorang Asisten Ombudsman dalam hal penyelesaian laporan; dan h. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

Sumber: SK JATIM 2023

## B. Penyajian Data dan Analisis

### 1. Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Pencegahan Terjadinya Maladministrasi

Menurut Agus Muttaqin, yang menjabat sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, menyatakan bahwa:<sup>68</sup>

Sesuai dengan kewenangan kita bahwa peran Ombudsman khususnya di Jawa Timur Fungsi tersebut meliputi pengawasan pelayanan publik, penerimaan laporan dari masyarakat, dan langkah-langkah tindak lanjut terhadap laporan tersebut.

Ombudsman menerima keluhan dari masyarakat mengenai dugaan praktik maladministrasi yang dilakukan oleh mereka yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Setiap penduduk memiliki hak untuk mengajukan keluhan mereka kepada Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dengan tujuan untuk memastikan peningkatan standar pelayanan publik demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di wilayah Jawa Timur.

Setelah itu, Ombudsman akan mengambil langkah-langkah tindak lanjut terhadap laporan-laporan yang diajukan oleh masyarakat. Persyaratan untuk menindaklanjuti laporan telah diatur dalam Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, yang menyatakan:<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Agus Muttaqin, diwawancara oleh Penulis, Surabaya 1 September 2023.

<sup>69</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

- a. Wajib mencantumkan identitas lengkap, termasuk nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status pernikahan, profesi, dan alamat lengkap pelapor.
- b. Harus menyajikan dengan detail urutan kronologis peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan.
- c. Telah dilakukan pelaporan secara langsung kepada pihak yang dilaporkan atau atasan, tetapi tidak mendapatkan penyelesaian yang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Achmad Khoiruddin, selaku Kepala Keasisten Bidang Pencegahan Ombudsman Jawa Timur, mengatakan bahwa:<sup>70</sup>

Ombudsman Republik Indonesia cabang Jawa Timur memiliki dua tugas pokok sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Ombudsman RI. Tugas utama pertama adalah menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai pelanggaran dalam pelayanan publik dan memiliki tanggung jawab untuk menanganinya. Tugas kedua adalah melakukan upaya pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya maladministrasi. Proses penyelesaian laporan atau pengaduan kepada Ombudsman RI terdiri dari dua tahap utama, yaitu tahap penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), dan tahap pemeriksaan laporan. Dalam tahap PVL, Ombudsman menerima laporan dari berbagai pihak, baik secara tertulis maupun tidak tertulis, termasuk konsultasi dari masyarakat atau instansi pemerintah sebelum melaporkan secara resmi. Setelah itu, dilakukan verifikasi terhadap laporan-laporan yang masuk untuk memastikan kebenarannya sebelum dilanjutkan ke tahap pemeriksaan lebih lanjut.

Pada tahap penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), laporan atau pengaduan yang diterima diinput ke dalam sistem untuk diberikan nomor agenda. Langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi terhadap persyaratan formal, yaitu proses pengecekan administratif terhadap sejumlah kriteria yang harus dipenuhi agar laporan dapat

---

<sup>70</sup> Achmad Khoiruddin, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

disampaikan kepada Ombudsman untuk dilanjutkan prosesnya. Tujuan dari verifikasi persyaratan formal adalah memastikan bahwa laporan yang disampaikan kepada Ombudsman memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Yakni standar formal yang diamanatkan oleh Pasal 24 tentang Ombudsman Republik Indonesia, termasuk mencakup identitas pelapor, informasi tentang isu yang dilaporkan, dan aspek-aspek lainnya. Jika laporan dianggap tidak lengkap, Ombudsman akan memberi pemberitahuan kepada pelapor untuk melengkapi dokumen laporan sesuai dengan ketentuan Pasal 25 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa jika terdapat kekurangan dalam laporan, Ombudsman akan memberitahu pelapor untuk melengkapi dalam waktu maksimal 30 hari. Apabila dalam batas waktu yang telah ditetapkan, pelapor tidak melengkapi laporannya, maka laporan tersebut dianggap ditarik kembali oleh pelapor.<sup>71</sup>

Setelah laporan lolos dari verifikasi formal, langkah berikutnya adalah verifikasi materiil, yang mencakup pemeriksaan substansi atau hal-hal yang berkaitan dengan kewenangan Ombudsman. Tujuan dari proses ini adalah untuk menentukan apakah laporan tersebut masuk dalam cakupan kewenangan Ombudsman. Jika laporan tidak memenuhi persyaratan materiil, Ombudsman tidak dapat melanjutkan pemeriksaan. Namun, jika laporan memenuhi persyaratan materiil, Ombudsman akan melanjutkan proses pemeriksaan lebih lanjut.

Setelah melewati proses verifikasi formal dan materiil serta sesuai dengan lingkup kewenangan Ombudsman, laporan akan diterima dan masuk ke tahap pemeriksaan. Namun, jika laporan berada di luar lingkup kewenangan Ombudsman, maka laporan tersebut akan ditolak dan pelapor akan disarankan untuk melaporkannya kepada instansi yang

---

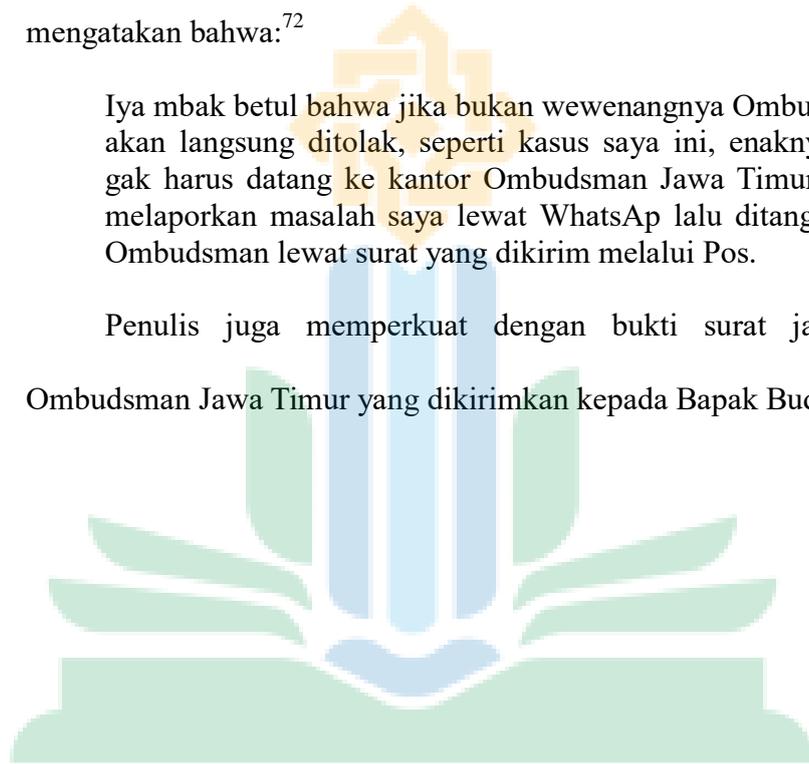
<sup>71</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

memiliki kewenangan. Proses ini dianggap selesai setelah dikeluarkannya Berita Acara Penutupan (BAP).

Hal tersebut dibenarkan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan asal Jombang yakni Bapak Budiyanto, beliau mengatakan bahwa:<sup>72</sup>

Iya mbak betul bahwa jika bukan wewenangnya Ombudsman maka akan langsung ditolak, seperti kasus saya ini, enaknya saya juga gak harus datang ke kantor Ombudsman Jawa Timur saya hanya melaporkan masalah saya lewat WhatsApp lalu ditanggapi dengan Ombudsman lewat surat yang dikirim melalui Pos.

Penulis juga memperkuat dengan bukti surat jawaban dari Ombudsman Jawa Timur yang dikirimkan kepada Bapak Budiyanto.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>72</sup> Budiyanto, diwawancara Penulis, Surabaya 20 Maret 2024.

**Gambar 4.2**  
**Bukti Surat Jawaban**



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR**  
Jl. Ngagel Timur No. 56, Surabaya, 60283,  
Telepon: (031)99443737, 08111263737,  
Surel: jatim@ombudsman.go.id, Laman: www.ombudsman.go.id

28 Februari 2024

Nomor : T/034/PV.02.03-15/003064.2024/II/2024  
Sifat : Terbatas  
Lampiran :  
Hal : Pemberitahuan Substansi Laporan Bukan Wewenang

Yth. Sdr. Budiyanto dkk.  
Dusun kedungsambi RT 004 Rw 008,  
Kesamben Kec Kesamben Kab. Jombang, 61484,

Yang terhormat,

Sehubungan dengan ini kami beritahukan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah menerima Laporan Saudara mengenai dugaan tidak dilaksanakannya putusan pengadilan nomor perkara 5/Pdt.G/2020/PN Jbg.

Setelah mempelajari Laporan tersebut dan berdasarkan Rapat Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur tanggal 26 Februari 2023, diputuskan bahwa Laporan Saudara tidak dapat ditindaklanjuti karena:

1. Substansi yang dilaporkan menyangkut perkara pidana dan perdata sehingga bukan merupakan ruang lingkup pelayanan publik yang menjadi wewenang Ombudsman sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Terkait Perdata, terdapat 2 putusan pengadilan yang berbeda;
3. Terkait Pidana, Ombudsman dapat ikut terlibat dalam pengawasan LP yang sedang berjalan, silahkan untuk membuat laporan baru;
4. Dengan memperhatikan angka 1, Laporan Saudara kepada Ombudsman RI dinyatakan ditutup berdasarkan ketentuan Pasal 36 Ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa "Ombudsman menolak Laporan dalam hal substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman";

Sebagai peran aktif Saudara menyampaikan Laporan kepada Ombudsman RI, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Kepala Perwakilan Ombudsman RI  
Provinsi Jawa Timur,



Agus Muttaqin, S.H.

Penyusunan:  
1. Yth. Ketua Ombudsman RI di Jakarta,  
2. Arsip.

*Sumber: Informan Bapak Budiyanto*

Pada tahap pemeriksaan laporan, dilakukan evaluasi substansi atau seleksi, yang mencakup pengecekan keabsahan formal dan materiil oleh Unit PVL melalui permintaan data/informasi, klarifikasi, pemeriksaan lapangan, dan pemantauan.

**a. Klarifikasi Tertulis**

Bagi Ombudsman, permintaan klarifikasi tertulis pada dasarnya adalah upaya untuk merinci laporan dengan lebih jelas, sehingga inti dari permasalahan yang dilaporkan dapat dipahami dengan lebih baik oleh pihak yang dilaporkan serta pihak lain, termasuk pelapor sendiri. Dengan memberikan kesempatan pertama kepada pejabat publik atau pihak yang dilaporkan untuk melakukan klarifikasi, Ombudsman menunjukkan sikap yang adil dengan mendengarkan sudut pandang kedua belah pihak.

Umumnya, Ombudsman memulai permintaan klarifikasi dengan pertanyaan terbuka untuk mengundang pejabat publik atau pihak yang dilaporkan untuk memberikan penjelasan dengan jawaban terbuka. Tujuannya adalah untuk memahami persoalan secara lebih adil dan objektif, serta menempatkan mereka sebagai subjek yang didengarkan dengan cermat. Jika klarifikasi tertulis tidak mendapatkan tanggapan atau penjelasan tertulis dari pejabat publik dirasa tidak memadai oleh Ombudsman, langkah selanjutnya adalah melakukan investigasi lapangan.

## b. Pemeriksaan Lapangan

Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari pelapor, terlapor, atau pihak terkait lainnya, baik melalui komunikasi lisan atau bahan tertulis, yang terkait secara langsung atau tidak langsung dengan permasalahan yang dilaporkan.

Pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman memiliki perbedaan dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh lembaga lain. Istilah "investigasi" dalam penggunaan sehari-hari di Ombudsman dipergunakan untuk membedakannya dari pemeriksaan atau penyelidikan yang dilakukan oleh kepolisian, kejaksaan, dan petugas penyidik dari instansi pemerintah. Perbedaan utama terletak pada fokus investigasi Ombudsman yang tidak hanya terbatas pada penuntutan, sebagaimana yang dilakukan oleh kepolisian dan kejaksaan. Ombudsman tidak diwajibkan untuk membuktikan tuduhan penyimpangan pelayanan publik yang dilaporkan oleh masyarakat, tetapi pihak yang dilaporkan, yaitu pejabat publik, memiliki kewajiban untuk menjelaskan bahwa tindakan yang mereka lakukan tidak merupakan penyimpangan dalam pelayanan publik. Penjelasan dan bantahan tersebut harus disokong oleh alasan yang kokoh dan didukung oleh dokumen-dokumen yang sah secara hukum.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Achmad Khoiruddin:<sup>73</sup>

Tujuan investigasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman adalah untuk mengungkap kebenaran dari situasi. Namun, jika pejabat publik tidak dapat memberikan penjelasan yang detail dan jelas kepada Ombudsman, langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi atau saran secara langsung kepada mereka atau kepada atasan mereka. Selain memantau kinerja penyelenggaraan layanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur juga aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang konsep maladministrasi serta memperkenalkan keberadaan Ombudsman Jawa Timur dan menjalin kemitraan dengan berbagai instansi.

### c. Melakukan Monitoring

Setelah Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur memberikan rekomendasinya kepada pejabat publik, tindak lanjutnya akan dimonitor atau dipantau. Tujuan pemantauan ini adalah untuk menilai apakah pejabat publik tersebut mematuhi atau mengabaikan rekomendasi dari Ombudsman. Jika terlapor memberikan tanggapan, Ombudsman akan mengevaluasi sejauh mana tanggapan tersebut mencerminkan saran dan rekomendasi yang telah diberikan. Evaluasi tersebut akan dilakukan setiap dua bulan sejak tanggal pengiriman rekomendasi. Jika tidak ada tanggapan dalam dua bulan, Ombudsman akan mengirimkan surat kedua untuk menanyakan tindak lanjut dari pejabat publik atau atasan mereka terhadap rekomendasi yang telah disampaikan.

Dalam surat peringatan kedua tersebut, pejabat publik akan diminta untuk menanggapi rekomendasi dari lembaga Ombudsman

---

<sup>73</sup> Achmad Khoiruddin, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Jika pejabat publik masih tidak memberikan tanggapan, Ombudsman Provinsi Jawa Timur akan mengirimkan surat ketiga, yang merupakan kesempatan terakhir bagi mereka untuk merespons rekomendasi dari lembaga Ombudsman. Jika tidak ada respons terhadap surat ketiga tersebut, Ombudsman Provinsi Jawa Timur akan mengirimkan surat kepada instansi puncak, yaitu walikota Jawa Timur, yang memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan dan memberikan sanksi terhadap perilaku pejabat publik yang mengabaikan rekomendasi dari lembaga Ombudsman.

Setelah pejabat publik mematuhi rekomendasi, Ombudsman Provinsi Jawa Timur akan menutup laporan dan menyatakan bahwa masalah tersebut telah diselesaikan. Selanjutnya, lembaga Ombudsman akan menghubungi pelapor untuk memberitahu bahwa laporannya telah selesai ditangani.

Bapak Agus Muttaqin mengatakan:<sup>74</sup>

Sebelum menutup laporan kita juga memberikan perlindungan terhadap pelapor dan saksi, hal tersebut dilakukan untuk mencegah intimidasi atau pembalasan dan Ombudsman juga dalam mengambil tindakan dan keputusan itu dilakukan secara transparan.

## **2. Kendala dan Upaya Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Untuk Mencegah Maladministrasi**

### **a. Kendala Yang Dihadapi Ombudsman Jawa Timur**

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Achmad Khoiruddin, selaku Kepala Keasisten Bidang Pencegahan,

---

<sup>74</sup> Agus Muttaqin, diwawancarai oleh Penulis, Surabaya 1 September 2023.

beliau mengatakan bahwa beberapa kendala secara internal dan eksternal yang Ombudsman Jawa Timur alami selama melakukan pencegahan maladministrasi, yaitu:<sup>75</sup>

### 1) Secara Internal

a) Keterbatasan sumber daya manusia dalam setiap sektor tampak nyata, terutama dalam hal jumlah pegawai di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang sangat terbatas bila dibandingkan dengan volume laporan yang diterima. Dengan jumlah pegawai yang minim, Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur hanya memiliki 8 orang asisten di bagian Pemeriksaan Laporan. Sementara itu, dalam bagian PVL, terdapat hanya tiga staf asisten yang dipimpin oleh satu kepala asisten. Ini disebabkan oleh volume laporan yang tinggi yang harus ditangani dan keterbatasan jumlah pegawai, beberapa pegawai harus merangkap jabatan, contohnya kepala keasistenan yang juga merangkap sebagai asisten.

b) Keterbatasan anggaran dalam menyelesaikan laporan di lembaga Ombudsman tidak terlalu banyak. Khususnya di bagian pemeriksaan, contohnya pada tahun 2022, dengan peningkatan jumlah laporan menjadi 784, namun anggaran untuk melakukan investigasi lapangan sangat minim. Oleh

---

<sup>75</sup> Achmad Khoiruddin, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

karena itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur harus mencari solusi untuk mengurangi biaya pemeriksaan. Terkadang, meskipun diperlukan investigasi lapangan, namun karena anggaran tidak mencukupi, maka solusinya adalah melakukan pemeriksaan secara daring melalui platform seperti Zoom.

- c) Kantor, karena kantor Ombudsman perwakilan Jawa Timur masih belum milik sendiri atau masih hak pakai, jadi misalkan sudah habis waktu pakainya otomatis akan pindah kantor. Itu yang membuat kendala masyarakat akan kebingungan lagi dimana letak kantor ombudsman yang baru nanti.

## 2) Secara Eksternal

- a) Masih terdapat kesulitan dengan beberapa pelapor yang menunjukkan ketidakpuasan mereka terhadap hasil penyelesaian laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman.

Mereka sering kali datang ke kantor dengan perasaan marah dan mengharapkan tindakan lebih lanjut dari pihak Ombudsman, seperti memberikan sanksi kepada pihak yang dilaporkan. Sesuai dengan mandatnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur hanya dapat beroperasi sesuai dengan batasan kewenangannya, yang umumnya terbatas pada memberikan saran kepada atasan pelapor sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Meskipun ekspektasi

masyarakat terhadap Ombudsman tinggi, namun lembaga ini dibatasi oleh kewenangan yang tidak memungkinkannya untuk memberikan sanksi atau tindakan lainnya.

b) Ada masalah dengan pelapor yang kurang kooperatif.

Contohnya, ketika Ombudsman mencoba menghubungi mereka kembali, mereka tidak merespons, atau ketika Ombudsman mengirimkan surat kepada mereka, mereka tidak memberikan respons. Pelapor hanya mengajukan laporan kepada Ombudsman dan tidak memberikan tanggapan setelah laporan tersebut ditindaklanjuti.

c) Ada kendala dengan terlapor yang kurang kooperatif.

Misalnya, ketika Ombudsman mengirim surat kepada mereka, tidak ada tanggapan. Setelah menerima surat untuk kedua kalinya, responnya tidak sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Akibatnya, Ombudsman perlu melakukan klarifikasi sekali lagi.

d) Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan pemeriksaan, pertemuan, dan kegiatan lain secara online sering mengalami kendala akibat masalah jaringan dan kurangnya pemahaman dari beberapa pihak terkait mengenai penggunaan platform seperti Zoom Meeting.

Dari penjelasan sebelumnya, terlihat bahwa Ombudsman Perwakilan Jawa Timur mendapat dukungan dan respon positif

dalam upaya pencegahan maladministrasi dari berbagai pihak seperti Pemerintah Kota, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan juga LSM. Hal ini memberikan dorongan bagi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam mencegah maladministrasi di wilayah Jawa Timur.

Selain itu, dalam menjalankan upaya pencegahan maladministrasi di Jawa Timur, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dihadapkan pada berbagai tantangan yang dapat menghambat kinerjanya. Sebagai masyarakat Jawa Timur, kita perlu memberikan dukungan dan kerjasama kepada Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam upaya pencegahan maladministrasi. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik dapat dijalankan dengan bersih, adil, jujur, dan bermartabat.

#### **b. Upaya Yang Dilakukan Ombudsman Jawa Timur**

Beberapa solusi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam mengatasi Kendala di atas, yaitu sebagai berikut:<sup>76</sup>

##### 1) Menggunakan zoom

Di tengah masa pandemi, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur memanfaatkan platform Zoom untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan seperti pemeriksaan, sosialisasi, koordinasi, dan lainnya, dengan dukungan dari media massa. Mereka juga meningkatkan aktivitas untuk memperkuat

---

<sup>76</sup> Achmad Khoiruddin, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

penyelenggaraan pelayanan, termasuk melalui diskusi publik, talkshow, webinar, dan konsultasi.

## 2) Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk mengatasi keterbatasan SDM di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, langkahnya adalah mengoptimalkan potensi dan kerja tim melalui pembagian tugas yang efisien. Tujuannya adalah untuk memperkuat komunikasi dan kerjasama antara Ombudsman dengan instansi Pemerintah Daerah, Kementerian, dan lembaga lainnya.

## 3) Anggaran

Untuk menyelesaikan permasalahan anggaran, pendekatan yang diambil adalah dengan mengurangi pengeluaran, contohnya dengan menggabungkan kunjungan lapangan ke berbagai daerah guna menghemat waktu dan biaya.

## 4) Kurangnya wawasan masyarakat

Untuk mengatasi ketidakpahaman masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman, Ombudsman RI Jawa Timur mengadakan kegiatan sosialisasi. Dalam sosialisasi ini, ditekankan bahwa partisipasi masyarakat sangat penting dalam memastikan efektivitas layanan publik, karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait dengan kebutuhan akan layanan tersebut. Melalui upaya sosialisasi ini, tujuannya adalah agar masyarakat, terutama di Provinsi Jawa

Timur, memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur pelaporan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia kepada Kantor Ombudsman Jawa Timur. Selain dilakukan oleh staf Ombudsman RI Jawa Timur sebagai bagian dari upaya pencegahan, kerjasama juga terjalin dengan pihak-pihak yang telah bermitra dengan Kantor Ombudsman Jawa Timur, termasuk perguruan tinggi di Provinsi Jawa Timur. Salah satu bentuk kolaborasi ini adalah melalui program magang yang melibatkan mahasiswa di Kantor Ombudsman Jawa Timur.

Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur melakukan usaha dengan membagi programnya menjadi dua bidang:<sup>77</sup>

### **c. Bidang Pencegahan**

Dalam upaya mendorong partisipasi dan pemahaman masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik, kegiatan pencegahan meliputi sosialisasi, koordinasi, dan kerjasama dengan lembaga lainnya. Salah satunya adalah melalui penyelenggaraan acara sosialisasi mengenai pelayanan publik dan Peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai entitas pemerintah yang bertugas dalam upaya pencegahan, penerimaan, dan penanganan laporan maladministrasi dari masyarakat.

---

<sup>77</sup> Achmad Azmi Muryadad, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

#### **d. Bidang Penyelesaian Laporan**

Bidang ini melibatkan langkah-langkah tegas yang diambil oleh Ombudsman terhadap pelayanan publik yang telah terbukti atau dicurigai melakukan maladministrasi. Ombudsman Jawa Timur menjalankan fungsinya melalui serangkaian proses untuk menangani kasus, yang mencakup tahapan konsultasi, klarifikasi, mediasi, rekonsiliasi, dan pemberian rekomendasi. Proses penyelesaian kasus ini juga dapat dilihat sebagai hasil atau keluaran yang dihasilkan oleh Ombudsman. Dari Januari 2023 hingga September 2023, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menerima 418 laporan. Untuk meningkatkan standar layanan kepada masyarakat, lembaga tersebut berupaya terus meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat dalam pelaporan dan konsultasi mengenai masalah pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur. Detail mengenai akses laporan masyarakat tersedia dalam tabel berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Tabel 4.2**  
**Rincian Mekanisme Laporan Masuk Tahun 2023**  
**(Januari-September)**

No	Jenis Akses	2023
1	Surat	230
2	Datang Langsung	117
3	Email	81
4	Call Center 137	0
5	Telepon	17
6	Website	50
7	Media Sosial	0
8	Whatsapp	100
9	PVL On The Spot	390
10	Faksimile	0
11	Investigasi Inisiatif	1
12	SP4N-LAPOR!	6
13	POSKO COVID-19	0
14	Aplikasi Radius	0
15	Mobile Apps	3
16	Konsultasi Daring	0
17	Tidak Diketahui	0
	Jumlah	995

*Sumber: Ombudsman Jawa Timur*

Selain didasarkan pada metode penyampaiannya, untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang laporan atau pengaduan, informasi tersebut di klarifikasikan berdasarkan, instansi terlapor, substansi laporan, dan jenis maladministrasi yang dilaporkan.

**e. Instansi terlapor**

Pada tahun 2023, entitas yang paling sering dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah dengan jumlah 557 laporan, sementara Badan Pemeriksa Keuangan, Perguruan Tinggi Swasta, dan Tentara Nasional Indonesia termasuk dalam kategori yang

paling sedikit dilaporkan. Berikut adalah tabel entitas yang menjadi terlapor:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Akses**  
**Tahun 2023 (Januari-September)**

No	Jenis Akses	2023
1	Kejaksaan	4
2	Pemerintah Daerah	557
3	Badan Pertanahan Nasional	80
4	Kepolisian	55
5	Instansi Pemerintah / Kementerian	31
6	Badan Pemeriksa Keuangan	0
7	Badan Swasta/Perorangan	10
8	Lembaga Pendidikan Negeri	58
9	Rumah Sakit Pemerintah	22
10	Lembaga Peradilan	18
11	Lembaga Pendidikan Swasta	7
12	Rumah Sakit Swasta	3
13	Perguruan Tinggi Swasta	0
14	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	4
15	BUMN/BUMD	69
16	Perguruan Tinggi Negeri	3
17	Dewan Perwakilan Rakyat	4
18	Tentara Nasional Indonesia	0
19	Perbankan	14
20	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	22
21	Tidak Diketahui	34
	Jumlah	995

*Sumber: Ombudsman Jawa Timur*

Instansi terlapor senantiasa dimonitor oleh pelapor dan Ombudsman, sehingga melalui mekanisme pengawasan semacam ini, upaya dilakukan untuk mencegah ketidakadilan dalam memberikan layanan publik kepada individu. Walaupun

rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat, namun jika dijalankan atau dilaksanakan, hal ini justru akan memberikan perlindungan hukum bagi baik pelapor maupun instansi yang dilaporkan. Melalui pengawasan oleh pelapor dan Ombudsman, instansi yang terlibat terus dipantau untuk mencegah ketidakadilan dalam memberikan layanan publik kepada individu. Meskipun rekomendasi dari Ombudsman tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat, tetapi jika dijalankan, akan memberikan perlindungan hukum bagi pelapor dan instansi terlapor.<sup>78</sup>

**f. Subtansi laporan**

Subtansi laporan yang banyak dilaporkan masyarakat adalah Agraria (pertanahan dan tata ruang) yakni sebanyak 76 laporan, sedangkan yang paling sedikit adalah Asuransi, Imigrasi, Kehutanan, Kesejahteraan Sosial, Pertambangan, serta Pertanian dan Pangan. Secara rinci subtansi laporan dapat dilihat pada tabel

berikut:

---

<sup>78</sup> Achmad Azmi Muryadad, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Laporan Berdasarkan Subtansi Tahun 2023**  
**(Januari-September)**

No.	Subtansi	Jumlah
1	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	76
2	Telekomunikasi dan Informatika	63
3	Hak Sipil dan Politik	47
4	Kepolisian	33
5	Kepegawaian	30
6	Pendidikan	30
7	Perdesaan	25
8	Perizinan	15
9	Pemukiman dan Perumahan	11
10	Administrasi Kependudukan	10
11	Energi dan Kelistrikan	10
12	Peradilan	10
13	Tidak Diketahui	9
14	Air	7
15	Jaminan Sosial	6
16	Ketenagakerjaan	6
17	Pajak	4
18	Perbankan	4
19	Perhubungan dan Infrastruktur	4
20	Agama	3
21	Kesehatan	3
22	Kejaksaan	2
23	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	2
24	Perdagangan, Industri dan Logistik	2
25	Asuransi	1
26	Imigrasi	1
27	Kehutanan	1
28	Kesejahteraan Sosial	1
29	Pertambangan	1
30	Pertanian dan Pangan	1
	Total Laporan	418

*Sumber: Ombudsman Jawa Timur*

### g. Jenis maladministrasi

Bentuk maladministrasi yang sering dilaporkan oleh masyarakat adalah penundaan yang berlarut-larut. Detail mengenai jenis-jenis maladministrasi dapat ditemukan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Maladministrasi**  
**Tahun 2023 (Januari-September)**

No.	Subtansi Maladministrasi	Jumlah
1.	Berpihak	1
2.	Diskriminasi	2
4.	Penundaan Berlarut	71
5.	Penyalahgunaan Wewenang	2
6.	Penyimpangan Prosedur	18
7.	Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	4
8.	Tidak Kompeten	10
9.	Tidak Memberikan Pelayanan	71
10.	Tidak Diketahui	263
	Jumlah	418
Sisanya tidak diketahui, dalam artian terregister tetapi tidak ditulis jenis maladministrasinya.		

*Sumber: Ombudsman Jawa Timur*

Penjelasan mengenai jenis-jenis maladministrasi yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur adalah sebagai

berikut:<sup>79</sup>

1. Berpihak, Para pelaksana layanan publik cenderung memberikan perlakuan tidak adil dan lebih memihak pada satu pihak, tanpa memperhatikan ketentuan yang telah ditetapkan. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A dan Bapak B sama-sama mengajukan permohonan terkait 52

<sup>79</sup> Achmad Khoiruddin, diwawancara Penulis, Surabaya 22 Februari 2024.

bidang tanah, namun permohonan Bapak B ditunda karena petugas yang menanganinya memiliki kepentingan pribadi dengan Bapak A.

2. Diskriminasi terjadi ketika petugas pelayanan publik menolak memberikan layanan kepada individu karena asal usul mereka, seperti suku, agama, ras, atau jenis kelamin yang berbeda dengan petugas tersebut. Seharusnya, semua orang memiliki hak yang sama untuk menerima layanan tanpa diskriminasi. Sebagai contoh, ketika Bapak A mengalami kesulitan dalam mengurus izin mendirikan bangunan atau IMB gereja karena petugas pelayanan publik menghambatnya berdasarkan perbedaan agama.

3. Penundaan berlarut, Dalam istilah administratif, "*undue delay*" merujuk pada tindakan petugas pelayanan publik yang seringkali menunda atau memperlambat penyelesaian atau pengurusan administratif tanpa alasan yang jelas, padahal seharusnya dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A pergi ke kantor kelurahan untuk mendaftarkan pembuatan e-KTP baru, namun petugasnya tidak memberikan pelayanan yang baik atau melakukan penundaan serta memperlambat proses pengurusan.

4. Penyalahgunaan wewenang, Pelaksana layanan publik menyalahgunakan hak dan wewenang mereka dengan

sewenang-wenang. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A terkena pungutan liar oleh aparat keamanan, di mana petugas meminta uang sogokan sebagai imbalan untuk memberikan layanan.

5. Penyimpangan prosedur terjadi ketika pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A sudah menunggu dalam antrian untuk waktu yang lama, namun tiba-tiba seseorang atau pejabat yang baru datang langsung dilayani tanpa mengikuti urutan antrian.

6. Permintaan imbalan uang, barang, dan jasa, Pihak pelaksana layanan publik meminta pembayaran tambahan untuk pengurusan yang seharusnya gratis. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A ingin menikah dan saat mengurus administrasinya, petugas meminta uang tambahan sebagai imbalan agar proses pengurusan surat-suratnya dapat dilakukan dengan lebih cepat.

7. Tidak kompeten, Beberapa pelaksana pelayanan publik tidak memiliki kualifikasi atau kemampuan yang memadai dalam membuat keputusan, namun mereka tetap memaksakan keputusan mereka sendiri meskipun kurang atau bahkan tidak memiliki keahlian yang profesional dalam bidang yang bersangkutan. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A

memiliki kasus di pengadilan, namun yang menangani kasusnya bukanlah seorang yang memiliki latar belakang pendidikan hukum sehingga penyelesaian kasus tersebut menjadi tidak jelas.

8. Tidak memberikan pelayanan terjadi ketika para pelaksana layanan publik, termasuk pejabat atau petugas instansi, tidak menjalankan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, padahal seharusnya mereka bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Contoh kasusnya adalah ketika Bapak A ingin membuka usaha dan mengurus izin usaha di kantor pemerintahan. Meskipun semua persyaratan sudah dipenuhi, petugas tidak memproses surat permohonan tersebut.

### **3. Kontribusi Ombudsman Dalam Menciptakan Keadilan dan Kepastian Hukum**

Di Indonesia, upaya untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum telah menjadi prioritas utama dalam pembangunan sistem hukum yang demokratis dan berkeadilan. Salah satu lembaga yang berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan keadilan serta kepastian hukum adalah Ombudsman.

Selain melakukan pengawasan secara proaktif, Ombudsman juga berperan sebagai lembaga yang menerima dan menangani

pengaduan dari masyarakat terkait pelanggaran hukum atau ketidakadilan yang mereka alami. Dengan menyediakan saluran untuk pengaduan, Ombudsman memungkinkan masyarakat untuk melaporkan ketidakadilan yang mereka hadapi dan memperoleh bantuan dalam menyelesaikan masalah hukum mereka. Proses penanganan pengaduan ini mencakup investigasi, mediasi, dan pemberian rekomendasi kepada lembaga-lembaga terkait untuk memperbaiki keadaan yang tidak adil.

Ombudsman seringkali berperan sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa antara individu dan lembaga-lembaga pemerintah. Dengan mengadakan mediasi, Ombudsman dapat membantu mencapai kesepakatan yang adil dan mempercepat penyelesaian masalah hukum tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang. Misalnya, Ombudsman dapat memediasi sengketa antara warga dan instansi pemerintah terkait kompensasi atas kerugian yang diderita akibat tindakan yang tidak sah atau tidak adil.

Seperti kasus Bapak Rifki Asrul Sani, dari Majalengka. Yang penulis wawancarai melalui *Video Call WhatsApp* karena perbedaan tempat tinggal yang jauh. Beliau sebagai Pelapor kepada Ombudsman Jawa Timur dengan dugaan penyalahgunaan wewenang dalam penilaian tes praktik mengajar CPNS dosen Desember 2023 di lingkungan Universitas Jember, beliau mengatakan:<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Rifki Asrul Sani, diwawancarai oleh Penulis, Jember 20 Maret 2024.

Dari pengalaman yang saya alami cukup responsive, mendengarkan duduk persoalan agar permasalahan yang dialami bisa diberikan tindakan yang tepat meski memang kasus yang saya alami cukup pelik, boleh dibilang hanya saya yang memberikan laporan dugaan pelanggaran tersebut pada formasi yang terdaftar. Ombudsman juga sudah mendatangi pihak UNEJ untuk memperoleh klarifikasi. Dan sekarang hanya tinggal menunggu hasilnya untuk ke tahap selanjutnya.

Selain itu, Ombudsman juga memiliki peran dalam memberikan pendidikan dan advokasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam sistem hukum. Dengan meningkatkan kesadaran hukum di masyarakat, Ombudsman dapat membantu mencegah terjadinya pelanggaran hukum dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan. Ini dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, dan penyediaan informasi mengenai hak-hak dan kewajiban hukum warga negara.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan informan di sekitar ombudsman, yakni yang pertama dengan

Bapak Riza Asal dari Jember, beliau mengatakan bahwa:<sup>81</sup>

Ombudsman setau saya itu lembaga yang dapat membantu masyarakat kecil untuk mendapatkan keadilan, saya waktu itu pernah melaporkan kasus pungli saat pembuatan KTP, lalu segera saya laporkan melalui nomor nya Ombudsman setelah laporan masuk langsung ditindak lanjuti ya ibaratnya gercep lah mbk. Dan dengan adanya Ombudsman ini sangat membantu masyarakat kecil untuk mendapat keadilan.

Dapat penulis simpulkan secara keseluruhan, kontribusi Ombudsman dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum sangatlah penting dalam memastikan perlindungan hak-hak warga negara dan menjaga integritas sistem

---

<sup>81</sup> Riza, diwawancara oleh Penulis, Jember 25 Maret 2024.

peradilan. Melalui pengawasan, penanganan pengaduan, mediasi, pendidikan hukum, dan rekomendasi perbaikan sistem, Ombudsman berperan sebagai penjaga keadilan dan penegak hukum yang independen dan efektif. Dengan demikian, peran Ombudsman dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum tidak boleh diabaikan dalam upaya membangun masyarakat yang adil dan berkeadilan.

### **C. Pembahasan Temuan**

Setelah menyelesaikan analisis data lapangan, bab ini akan menjelaskan dan menguraikan temuan berdasarkan kerangka teoritis yang telah dibahas di bab 2, sebagai pedoman penulis dalam membahas peran Ombudsman Republik Indonesia dalam pencegahan maladministrasi untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum, yakni:

#### **1. Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Mencegah Terjadinya Maladministrasi**

Dalam konteks pelayanan publik di Jawa Timur, peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur sangatlah penting dalam mencegah terjadinya maladministrasi. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mencegah maladministrasi untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum di Jawa Timur sangatlah penting dan signifikan. Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai temuan yang ditemukan:

1. Penyelesaian Kasus Maladministrasi: Melalui studi kasus Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur, ditemukan

bahwa Ombudsman telah berhasil menyelesaikan berbagai kasus maladministrasi dengan cepat dan efisien, serta tindakan-tindakan tersebut melibatkan investigasi menyeluruh terhadap pengaduan yang diterima serta mediasi antara pihak-pihak yang terlibat.

**Gambar 4.3**  
**Mediasi Antara Para Pihak**



*Sumber: dokumen pribadi*

**Gambar 4.4**  
**Pertemuan Antara Para Pihak Terlibat**



*Sumber: dokumen pribadi*

2. Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman telah mendorong pemerintah daerah untuk menjadi lebih transparan dan akuntabel dalam tindakan administratifnya. Dengan adanya pengawasan dari Ombudsman, proses pengambilan keputusan menjadi lebih terbuka dan terdokumentasi dengan baik. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur telah memberikan keadilan kepada masyarakat yang terdampak oleh maladministrasi. Melalui proses mediasi dan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman, para pihak yang dirugikan mendapatkan kompensasi yang layak sesuai dengan kerugian yang mereka alami.

Hal tersebut sesuai dengan teori kewenangan, karena teori ini menjelaskan kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam menangani maladministrasi. Bersama kewenangan tersebut, Ombudsman dapat berperan sebagai lembaga yang independen dan imparial dalam memeriksa dugaan maladministrasi. Ombudsman juga dapat memberikan rekomendasi kepada penyelenggara negara untuk memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan.

## **2. Kendala dan Upaya Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Untuk Mencegah Maladministrasi**

Temuan dalam penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai upaya yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan

akuntabilitas pemerintahan dan melindungi kepentingan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang berkualitas.

**a. Hambatan**

1. Keterbatasan Sumber Daya: Salah satu kendala utama yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel maupun anggaran. Jumlah kasus maladministrasi yang dilaporkan mungkin melebihi kapasitas mereka untuk menangani dengan cepat dan efektif.
2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat: Kendala lain adalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang hak mereka untuk melaporkan maladministrasi. Banyak orang mungkin tidak menyadari bahwa mereka bisa mengajukan keluhan kepada Ombudsman jika mereka mengalami perlakuan yang tidak adil atau tidak kompeten dari pelayanan publik.
3. Kompleksitas Kasus: Beberapa kasus maladministrasi mungkin sangat kompleks dan memerlukan waktu yang lama untuk diselidiki dan diselesaikan. Ini dapat membebani sumber daya Ombudsman dan menghambat kemampuan mereka untuk menangani kasus lain dengan cepat.

**b. Upaya**

1. Penyuluhan dan Edukasi Masyarakat: Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan upaya penyuluhan dan edukasi kepada

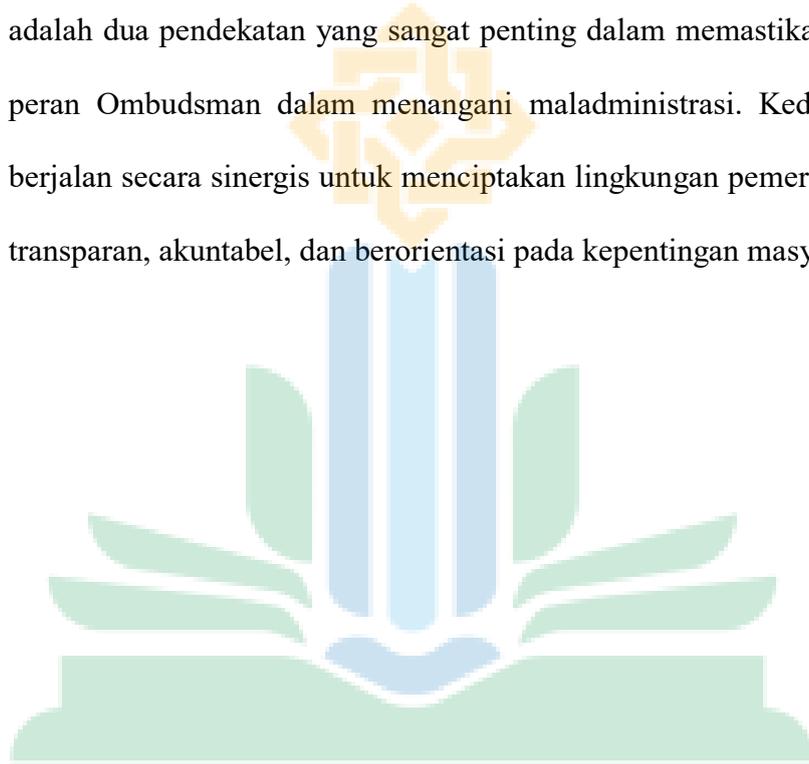
masyarakat tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik serta pentingnya melaporkan maladministrasi. Ini dilakukan melalui kampanye sosial, seminar, dan kegiatan publik lainnya.

2. Peningkatan Kapasitas Internal: Ombudsman terus meningkatkan kapasitas internal mereka dengan pelatihan dan pengembangan staf, serta meningkatkan efisiensi proses penyelidikan dan penyelesaian kasus.
3. Kerja Sama dengan Pihak Terkait: Ombudsman bekerja sama dengan pihak terkait seperti lembaga penegak hukum, media, dan LSM untuk meningkatkan jangkauan dan efektivitas mereka dalam mencegah dan menangani maladministrasi.
4. Penyelidikan dan Penegakan Hukum yang Tegas: Ombudsman melakukan penyelidikan menyeluruh terhadap kasus-kasus maladministrasi dan jika diperlukan, mereka akan menggunakan wewenang mereka untuk menegakkan hukum dan menuntut pertanggungjawaban dari pelaku maladministrasi.

Dalam konteks Ombudsman Jawa Timur, penerapan teori pengawasan preventif dan represif dapat dilihat melalui berbagai kegiatan dan program yang dilakukan oleh lembaga ini. Ombudsman Jawa Timur secara aktif melakukan sosialisasi mengenai hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik, serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi yang terlapor melakukan maladministrasi. Dengan menggabungkan kedua teori pendekatan pengawasan ini,

Ombudsman Jawa Timur berupaya untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat Jawa Timur, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengawasan preventif dan represif adalah dua pendekatan yang sangat penting dalam memastikan efektivitas peran Ombudsman dalam menangani maladministrasi. Keduanya harus berjalan secara sinergis untuk menciptakan lingkungan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Tabel 4.6**  
**Data Laporan Wawancara Kepada Masyarakat**

No.	Tahun	Pelapor	Terlapor	Perihal	Hasil Pemeriksaan	Tindakan Korektif	Status
1.	2023	Rifki Asrul Sani	Universitas Negeri Jember (UNEJ)	Dugaan penyalahgunaan wewenang dalam penilaian tes praktik mengajar CPNS dosen	Ditemukan maladministrasi	1. Mengirim surat kepada instansi terlapor 2. Meminta klarifikasi kepada instansi terlapor	<b>Belum selesai</b>
2.	2024	Riza	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)	Pengaduan klarifikasi terkait pemberhentian PNS	Tidak ditemukan maladministrasi	Mediasi antara para pihak	<b>Selesai</b>
3.	2023	Budiyanto	Pengadilan Negeri Jombang	Dugaan tidak dilaksanakannya putusan pengadilan nomor perkara 5/Pdt.G/2020/PN Jbg.	Tidak ditemukan maladministrasi	Ombudsman memberikan surat rekomendasi penyelesaian perkara	<b>Selesai</b>

*Sumber: data olahan penulis*

### **3. Kontribusi Ombudsman Dalam Menciptakan Keadilan dan Kepastian Hukum**

Dengan menegakkan prinsip-prinsip keadilan dan akuntabilitas, Ombudsman telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepastian hukum di Jawa Timur. Langkah-langkah yang diambil oleh Ombudsman dalam menyelesaikan kasus maladministrasi memberikan panduan dan standar bagi institusi-institusi pemerintah untuk bertindak sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dari temuan tersebut sudah sesuai dengan teori keadilan dan kepastian hukum, karena teori keadilan dapat digunakan untuk memahami bagaimana kontribusi Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi serta memahami tujuan dari pencegahan maladministrasi. Dimana maladministrasi sendiri dapat menimbulkan ketidakadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini karena maladministrasi dapat mengambil hak masyarakat, seperti hak untuk mendapatkan suatu perlakuan yang adil serta layak. Oleh karena itu, pencegahan maladministrasi merupakan upaya untuk menciptakan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dan dengan melakukan upaya-upaya yang strategis, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur menurut penulis sudah menerapkan teori kepastian hukum, karena Untuk mencapai kepastian hukum, penting bagi Ombudsman untuk menegakkan hukum dengan tegas terhadap pelaku maladministrasi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Sebagai sebuah badan yang mandiri, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran krusial dalam usaha pencegahan, pengawasan, dan penyelesaian laporan terkait dugaan maladministrasi dalam sektor pelayanan publik. Khususnya, kinerja Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Jawa Timur dinilai memuaskan. Memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam usaha pencegahan maladministrasi, penyelesaian laporan, dan penegakan hukum dalam kerangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan, Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan menjaga keadilan serta kepastian hukum bagi semua warga negara, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Ombudsman Provinsi Jawa Timur memiliki peran yang penting dalam menangani maladministrasi di wilayah tersebut. Dari berbagai tindakan yang mereka lakukan, kesimpulannya adalah:
  - a. Penyelidikan Mendalam: Ombudsman melakukan penyelidikan yang menyeluruh terhadap keluhan dan laporan masyarakat terkait maladministrasi. Mereka memastikan untuk memahami akar permasalahan dan mencari bukti yang kuat sebelum mengambil tindakan lebih lanjut.

- b. Kolaborasi dengan Pihak Terkait: Ombudsman bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah dan non-pemerintah, untuk menyelesaikan kasus-kasus maladministrasi. Kolaborasi ini mencakup advokasi, penyuluhan, dan upaya lainnya untuk meningkatkan tata kelola yang baik.
- c. Memberikan Rekomendasi: Setelah melakukan penyelidikan, Ombudsman memberikan rekomendasi kepada instansi terkait untuk memperbaiki masalah yang ditemukan. Rekomendasi ini mencakup saran-saran konkret tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk mencegah terulangnya maladministrasi di masa depan.
- d. Advokasi Masyarakat: Ombudsman memberikan perhatian khusus pada advokasi masyarakat, membantu mereka dalam memahami hak-hak mereka dan cara melaporkan maladministrasi. Mereka juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemantauan dan pengawasan terhadap pelayanan publik.
- e. Transparansi dan Akuntabilitas: Ombudsman berusaha untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam semua tahap proses penanganan kasus maladministrasi. Mereka memberikan informasi yang jelas kepada publik tentang langkah-langkah yang diambil dan hasil yang dicapai.

## B. Saran

Berikut beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan oleh peneliti:

1. Pendampingan dan pelatihan berkala diperlukan untuk semua staf di Ombudsman Provinsi Jawa Timur agar mereka memiliki kualitas yang unggul dan keahlian yang mendalam dalam berbagai aspek seperti pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus, dan upaya peningkatan kualitas layanan publik. Tujuannya adalah agar peran Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur sebagai lembaga negara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik bisa dioptimalkan.
2. Kolaborasi dengan media untuk mendirikan klinik Ombudsman dan memberikan dukungan dalam memberitakan kasus memiliki efek positif pada penyelesaian laporan karena masyarakat turut mengawasi kemajuan kasus yang sedang ditangani oleh Ombudsman. Kerjasama yang solid antara beberapa lembaga akan mendukung peningkatan posisi Ombudsman. Sebagai pengawas penyelenggara layanan publik, keberadaan Ombudsman akan diakui oleh pihak yang dilaporkan sebagai lembaga pengawasan eksternal yang resmi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aprita, Serlika. *Filsafat Hukum*. Depok: PT. Raya Grafindo Persada-Rajawali Pers, 2020.
- Kurniawan, Basuki, dan Norman Putra. *Hukum Administrasi Negara*. Lumajang: Klik Media, 2021.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. *Qur'an in Microsoft Word*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia. 2020. (QS. An-Nisā' [4] : ١٣٥).
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember, 2022.
- Thoif, Mokh. *Tinjauan Yuridis Pendidik Nonformal Dalam Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Waluyo, Bambang. *Penegakan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Yanto, Oksidelfa Yanto. *Negara Hukum Kepastian, Keadilan dan Kemanfaatan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2020.
- Yowana, I Made Adiwidya. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*. Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2023.

### Skripsi

- Annura, Iza. "Efektivitas Komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi." Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Atilla, Naufal Ariel. "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanggulangan Dugaan Maladministrasi." Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Fuadi, Arif. "Pengaruh Pengawasan Preventif dan Pengawasan Detektif Terhadap Efektifitas Pengendalian Anggaran." Skripsi UNP, 2023).
- Huda, Januar Bil. "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021." Skripsi, Universitas Lampung, 2023.

Ihwal, Al. "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah." Skripsi, IAIN Palopo.

Marlin, Ria. "Tinjauan *Fiqh Siyasah* Terhadap Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Publik." Skripsi, UIN Mahmud Yunus, 2022.

Muliadi, Lalu. "Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik." Skripsi, UM Mataram, 2020.

Nurhasanah, Cory. "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK." Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2023.

Pratama, Yudha Norman Putra. "Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Penyusunan Peraturan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 (Studi Kasus Di Desa Ranuagung." Skripsi UIN KHAS Jember, 2023.

Wijaya, Kristina Prasetya. "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi." Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2022.

### **Jurnal**

A. Zarkasi, Jurnal Ilmu Hukum, "Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah," Jurnal Ilmu Hukum 2, no. 1 (April 2022): 56.

Brodjo, S. Soedjono. "Hukum Represif dan Sistem Produksi Hukum yang Tidak Demokratis," Jurnal Hukum 13, no. 7, (April 2022): 157-158.

Gafar Fahrul, dkk, "Pengawas Penyelenggara Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) Dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Indonesia," Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora 1, no. 3 (Januari 2022): 547.

Halilah, Siti. "Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli." *Jurnal Hukum Tata Negara* 4, no. II (Desember 2021): 62.

Hayati, Muslimah. "Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah." *WASAKA HUKUM* 9, no. 1 (Februari 2021): 118.

Izzati, Nabila Firstia. "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia." *SASI* 26, no. 2 (April-Juni 2020): 179.

- Mulia, Florentina dan Sapto Pramono. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi." *Soetomo Administration Reform Review* 1, no. 5 (November 2022): 831-838.
- Muslih, M. "Negara Hukum Indonesia Dalam Perspektif Teori Hukum Gustav Radbruch." *Legalitas Edisi VI*, no. 1 (Juni 2023): 27.
- Putri, Conie Pania. "Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum." *SOL JUSTICA* 3, no. 2 (Desember 2020): 142.
- Rahim, Abdur, Silvi Aulia, Susanti, Muhamad Arifin, Slamet Riyadi. "Relevansi Asas Kepastian Hukum Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara Indonesia." *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* 6, no. 8 (Agustus 2023): 53.
- Samudro, Satriyo Arun. "Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia." *YUSTISI* 10, No. 2 (Juni 2023): 102.
- Saputra, Agus Romdlon. "Konsep Keadilan Menurut Al-Qur'an dan Para Filosof." *Dialog Jurnal* 10, no. 2 (November 2021): 24.
- Situngkir, Danel Aditia. "Mengenal Teori Demokrasi dan Teori Kewenangan Dalam Ilmu Hukum." *Ensiklopedia of Journal* 5, no. 4 (Juli 2023): 11.
- Solahudin, Desty Stephany, Novie Indrawati Sagita, dan Jajang Sutisna. "Optimalisasi Peran Litbang Dalam Mewujudkan Kegiatan Litbang Satu Pintu di Kota Padang." *Jurnal Administrasi Pemerintahan* 2, no. 2 (2022): 303.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.
- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

#### **Wawancara**

- Achmad Azmi Musyaddas, wawancara, Surabaya, 22 Februari 2024.
- Achmad Khoiruddin, wawancara, Surabaya, 22 Februari 2024.

Agus Muttaqin, wawancara, Surabaya, 1 September 2023.

Budiyanto, wawancara, Surabaya, 25 Februari 2024.

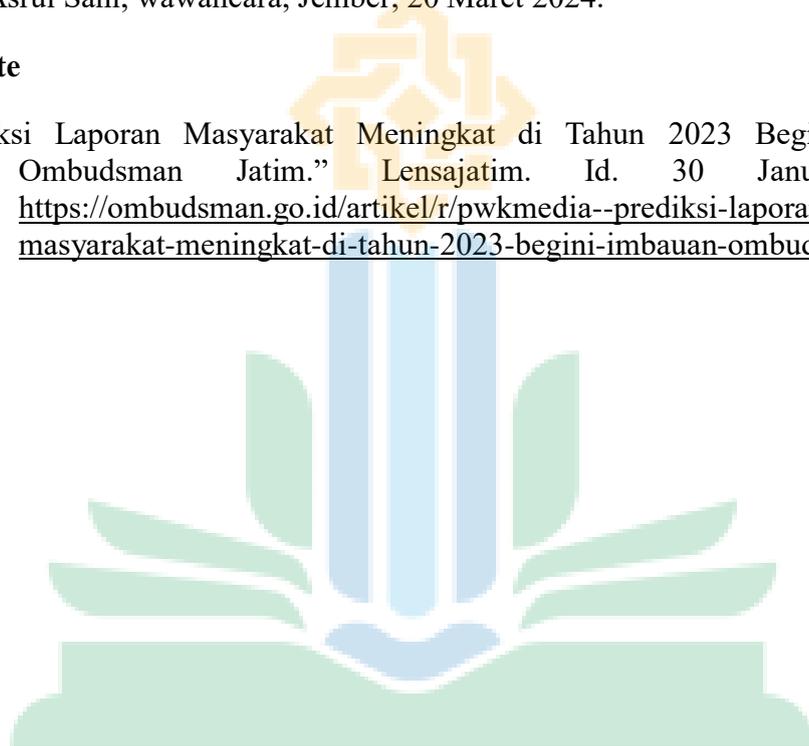
Riza, wawancara, Jember, 25 Maret 2024.

Fathor Rahman, wawancara, Situbondo, 11 Mei 2024.

Rifki Asrul Sani, wawancara, Jember, 20 Maret 2024.

#### Website

“Prediksi Laporan Masyarakat Meningkatkan di Tahun 2023 Begini Imbauan Ombudsman Jatim.” [Lensajatim](https://lensajatim.id). Id. 30 Januari 2023.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--prediksi-laporan-masyarakat-meningkat-di-tahun-2023-begini-imbauan-ombudsman-jatim>.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ismiatul Azizah  
NIM : 204102030010  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Jember 13 Juni 2024



Ismiatul Azizah  
204102030010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
 e-mail: [syariah@uinkhas.ac.id](mailto:syariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)



No : B-4412/ Un.22/ 4/ PP.00.9/12/ 2023 14 Desember 2023  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

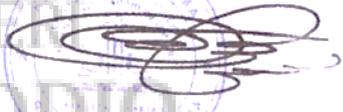
Kepada Yth : Ketua /Kepala Ombudsman Provinsi Jawa Timur  
 Jl. Ngagel Tim. No. 56, Pucang Sewu, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60283

Diberitahukan dengan hormat bahwa, untuk penyelesaian tugas akhir Skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan Ombudsman Provinsi Jawa Timur untuk memberikan izin kegiatan Penelitian Lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ismi Atul Azizah  
 Nim : 204102030010  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Prodi : Hukum Tata Negara  
 Fakultas : Syariah

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER

Dekan,  
  
 Wildani Hefni





## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR

Jl. Ngagel Timur No. 56, Surabaya, Jawa Timur. 60283  
Telp. (031) 99443737, 08111263737 Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) Email: [jatim@ombudsman.go.id](mailto:jatim@ombudsman.go.id)

### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN Nomor : B/ 020 / HM.02.03.15/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Muttaqin, SH  
Jabatan : Kepala Perwakilan

Menerangkan bahwa :

Nama : Ismiatul Azizah  
NIM : 204102030010  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Tata Negara

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember telah melaksanakan kegiatan penelitian di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada tanggal 18 Februari 2024 sampai dengan 25 Februari 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Mei 2024,

KEPALA PERWAKILAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR



Agus Muttaqin, SH

**Jurnal Kegiatan Penelitian Oleh Ismiatul Azizah**

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jenis Kegiatan</b>	<b>Nama Informan</b>
1.	1 September 2023	Melakukan wawancara dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur	Bapak Agus Muttaqin
2.	18 Februari 2024	Menyerahkan berkas izin penelitian ke Ombudsman Jawa Timur	Diterima oleh staf Ombudsman Jawa Timur
3.	22 Februari 2024	Melakukan wawancara dengan Kepala Kelompok Keasistenan Bidang Pencegahan dan Asisten Bidang Pencegahan	Bapak Achmad Khoiruddin dan Bapak Achmad Azmi Musyaddas
4.	25 Februari 2024	Melakukan wawancara dengan pelapor	Bapak Riza
5.	20 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan pelapor	Bapak Rifki Asrul Sani
6.	21 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan pelapor	Bapak Budiyanto
7.	11 Mei 2024	Melakukan wawancara dengan Bendahara atau Kustodian BMN	Bapak Fathor Rahman

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Jurnal Kegiatan Penelitian

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	1 September 2023	Melakukan wawancara dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, Bapak Agus Muttaqin	
2.	18 Februari 2024	Menyerahkan berkas izin penelitian ke Ombudsman Jawa Timur	
3.	22 Februari 2024	Melakukan wawancara dengan Kepala Kelompok Keasistenan Bidang Pencegahan, Achmad Khoiruddin	
4.	22 Februari 2024	Melakukan wawancara dengan Asisten Bidang Pencegahan, Achmad Azmi Musyaddas	
5.	25 Februari 2024	Melakukan wawancara dengan pelapor, Riza	
5.	20 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan pelapor, Rifki Asrul Sani	
6.	21 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan pelapor, Budiyanto	
7.	11 Mei 2024	Melakukan wawancara dengan Bendahara atau Kustodian BMN, Fathor Rahman	

### Transkrip Wawancara

Nama : Agus Muttaqin

Jabatan : Kepala Ombudsman Jawa Timur

Tanggal Wawancara : 1 September 2023

1. Bagaimana kewenangan Ombudsman di Jawa Timur?
2. Bagaimana peran atau fungsi Ombudsman Jawa Timur?
3. Bagaimana jika setelah laporan selesai di Ombudsman dan para pelapor di bully atau bahkan di tindas karena laporannya tersebut yang merugikan pihak terlapor?

Nama : Achmad Khoiruddin dan Achmad Azmi  
Musyaddas

Jabatan : Kepala kelompok keasistenan bidang pencegahan dan  
Asisten bidang pencegahan

Tanggal Wawancara : 22 Februari 2024

1. Bagaimana tugas Ombudsman Jawa Timur?
2. Apa saja kendala Ombudsman Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi?
3. Lalu bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?
4. Berapa rincian mekanisme laporan yang masuk ke Ombudsman Jawa Timur di tahun 2023 ini?
5. Berapa jumlah laporan yang masuk berdasarkan jenis akses ke Ombudsman Jawa Timur di tahun 2023 ini?

6. Berapa jumlah laporan yang masuk berdasarkan substansi ke Ombudsman Jawa Timur di tahun 2023 ini?
7. Berapa jumlah laporan yang masuk berdasarkan jenis maladministrasi ke Ombudsman Jawa Timur di tahun 2023 ini?
8. Apa saja bentuk-bentuk maladministrasi yang terjadi di Jawa Timur?

Nama : Fathor Rahman  
 Jabatan : Bendahara atau Kustodian BMN  
 Tanggal Wawancara : 11 Mei 2024

1. Bagaimana Sejarah Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Jawa Timur?
2. Bagaimana tugas, wewenang, dan prinsip Ombudsman Indonesia?
3. Bagaimana struktur Organisasi Ombudsman Jawa Timur?
4. Bagaimana tugas dan fungsi Asisten Ombudsman Jawa Timur?

Nama : 1. Budiyanto  
 2. Riza  
 3. Rifki Asrul Sani

Jabatan : 1. Petani  
 2. Wiraswasta  
 3. Dosen

Tanggal Wawancara : 1. 22 februari 2024  
 2. 25 Maret 2024

3. 20 Maret 2024

1. Apakah Bapak/Ibu tau apa itu Ombudsman Jawa Timur?
2. Apakah Bapak/Ibu pernah melaporkan kasus maladministrasi ke Ombudsman Jawa Timur?
3. Jika pernah kasus apa yang Bapak/Ibu laporkan?
4. Apakah masalah Bapak/Ibu diterima atau ditolak di Ombudsman Jawa Timur?
5. Jika ditolak alasan nya kenapa?
6. Jika diterima apakah masalah Bapak/Ibu dapat terselesaikan dengan hasil yang diinginkan?
7. Dengan terselesaikannya masalah tersebut, menurut Bapak/Ibu apakah Ombudsman Jawa Timur sudah menerapkan prinsip keadilan dan kepastian hukum bagi warga negara?
8. Bagaimana sikap staf Ombudsman Jawa Timur dalam menangani masalah Bapak/Ibu?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

Sumber <https://maps.google.com>



Dokumentasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

Sumber <https://maps.google.com>



Wawancara dengan Bapak Agus Muttaqin, selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur (1 September 2023)



Wawancara dengan Bapak Achmad Khoiruddin selaku Kepala Kelompok Keasistenan Bidang Pencegahan (22 Februari 2024)



Wawancara dengan Bapak Achmad Azmi Musyaddas selaku dan Asisten Bidang Pencegahan (22 Februari 2024)



Wawancara dengan Bapak Bapak Fathor Rahman selaku Bendahara atau Kustodian BMN (11 Mei 2024)



Wawancara dengan Bapak Riza, selaku Pelapor (25-28 Februari 2024)



Wawancara dengan Bapak Rifki Asrul Sani dan Bapak Budiyanto, selaku Pelapor  
(20-21 Maret 2024)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**BIODATA PENULIS**

Nama : Ismiatul Azizah  
 Tempat/Tanggal Lahir : Situbondo, 28 Juni 2001  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 NIM : 204102030010  
 Program Studi : Hukum Tata Negara  
 Fakultas : Syariah  
 Alamat : Mimbaan, Panji, RT. 003/RW. 018,  
 Situbondo, Jawa Timur  
 Nomor Telepon : 085315404959  
 E-mail : [ismiatulazizah29@gmail.com](mailto:ismiatulazizah29@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan**

SD : SDN 10 Mimbaan (2014)  
 SMP : SMPN 1 Panji (2017)  
 SMA : SMAN 1 Situbondo (2020)

**Pengalaman Organisasi**

Koperasi Mahasiswa (KOPMA)  
 Ikatan Mahasiswa Situbondo (IKMAS)