

**ANALISIS YURIDIS ATAS PERLINDUNGAN HUKUM
PELAPOR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Oleh:

Aizza Maulidia

NIM : 212102030077

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JUNI 2025**

**ANALISIS YURIDIS ATAS PERLINDUNGAN HUKUM
PELAPOR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI

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



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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Oleh:

Aizza Maulidia

NIM : 212102030077

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JUNI 2025**

**ANALISIS YURIDIS ATAS PERLINDUNGAN HUKUM
PELAPOR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI

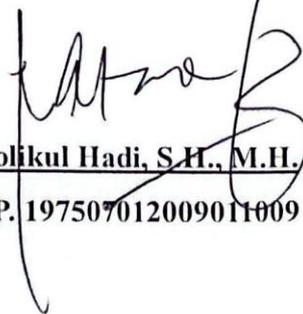
Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum S.H
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh:
Aizza Maulidia
NIM : 212102030077

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing

ooc 15/25-15



Sholikul Hadi, S.H., M.H.

NIP. 197507012009011009

**ANALISIS YURIDIS ATAS PERLINDUNGAN HUKUM
PELAPOR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Freddy Hidayat, M.H.
NIP. 19880826 201903 1 003


Mohamad Ikrom, S.H.I., M.Si.
NIP. 19850613 202321 1 018

Anggota :

1. Dr. H. Abdul Kholiq Syafa'at, M.A.
2. Sholikul Hadi, S.H., M.H.

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Wildani Hefni, M.A.
NIP. 199111072018011004

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَّانُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Al-Maidah:8)*



* Departemen Agama Republik Indonesia, *Alqur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2005), 144.

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini saya dedikasikan untuk Universitas tercinta saya, yakni Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Islam, Program Studi Hukum Tata Negara di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achad Siddiq Jember. Tak lupa, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya sampai pada titik ini, terutama untuk :

1. Orangtua tercinta Abi Babul Ali dan Ibu Lilik Indrawati yang telah berjuang sekuat tenaga tanpa mengenal lelah, memberikan kasih sayangnya kepada putrinya hingga dewasa dan mengantarkan ke jenjang perguruan tinggi
2. Kakek dan Nenek yang selalu memberikan dukungan serta doanya yang selalu mengalir kepada penulis hingga sampai pada tahap ini
3. Semua keluarga besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih telah memberikan support yang begitu besar untuk mendukung selama merantau dan mencari ilmu di perguruan tinggi

ABSTRAK

Aizza Maulidia, 2025 : *Analisis Yuridis Atas Perlindungan Hukum Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman RI

Bermula dari masyarakat yang merasa takut untuk menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan publik yang buruk karena khawatir akan adanya intimidasi atau bahkan pembalasan dendam dari pihak yang terkait dan minset mereka yang beranggapan bahwasannya melapor merupakan suatu hal yang sia-sia dan tidak akan menghasilkan apa yang mereka harapkan. Kemudian Undang-Undang mengatur mengenai mekanisme pengaduan pelayanan publik dan memberikan perlindungannya terhadap pelapor pengaduan dalam bentuk kerahasiaan identitas pelapor, yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang aman untuk menyampaikan pengaduan mereka. Namun, pada realitanya bahwa Undang-Undang ini belum sepenuhnya menjamin adanya perlindungan terhadap semua pelapor pengaduan dikarenakan adanya diksi pengecualian dalam Undang-Undang tersebut, yang dapat membatasi ruang lingkup perlindungan dan menimbulkan ketidakpastian hukum.

Peneliti berfokus pada beberapa aspek, yaitu: (1) Bagaimana mekanisme pengaduan pelayanan publik yang diterapkan berdasarkan Undang-Undang, (2) Penelitian ini menganalisis bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Ombudsman Republik Indonesia, termasuk kerahasiaan identitas pelapor (3) Bagaimana pengaturan kedepan atas perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik dapat ditingkatkan dan diperkuat melalui revisi Undang-Undang, dan penegakan hukum yang lebih efektif.

Untuk mengetahui permasalahan di atas, penulis menggunakan penelitian hukum yuridis normatif, dengan pendekatan menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*Statute approach*), pendekatan kasus (*Case approach*), dan pendekatan konseptual (*Conceptual approach*).

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa (1) Mekanisme pengaduan telah sejalan dengan asas-asas pelayanan publik serta telah efektif dalam menangani pengaduan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki untuk memberikan perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. (2) Terkait perlindungan hukum pelapor pengaduan pelayanan publik, Undang-Undang belum sepenuhnya menjamin adanya perlindungan terhadap pelapor dikarenakan adanya pengecualian dalam aturan tersebut, sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap ketentuan tersebut untuk memastikan bahwa semua pelapor dalam semua kasus dapat dilindungi secara efektif. (3) Perlu dilakukan kerja sama dengan lembaga lain serta revisi Undang-Undang untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Segenap puji Syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis menjadi mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmunya.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H.,M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Islam Fakultas Syariah sekaligus Dosen Pembimbing yang sudah skripsi yang telah memberikan rahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak Fathor Rahman, M.Sy. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan mengenai judul atau topik skripsi
5. Bapak Achmad Hasan Basri, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu serta motivasi yang sangat bermanfaat.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN Kiai Achmad Shiddiq Jember Jember yang sudah memberikan ilmu kepada saya mulai dari semester satu hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman Organisasi saya HMPS-HTN, Komunitas Perfilman Jember dan PMII Rayon Syariah terimakasih atas semua pengalaman yang begitu berharga yang tidak akan saya dapatkan ketika belajar di dalam kelas
8. Teman-teman kelas HTN 4 terimakasih untuk pengalaman serta kenangannya yang membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu berwarna
9. Sahabat sekaligus keluarga saya Nana, Aaal, Afi, Tiara, Azalea, Nadila terimakasih telah memotivasi dengan cara berkompetisi bersama-sama agar segera menyelesaikan skripsi dan lulus tepat waktu bersama-sama
10. Terimakasih untuk Tiaa, Zuui, Salsa dan Caca teman-teman alumni Pondok Pesantren Nurul Jadid yang berdomisili di Jember karena telah menjadi rumah untuk pulang meskipun sekedar meluapkan masa-masa susah ketika mondok
11. Terimakasih kepada Bela dan Yadi teman-teman kos yang telah menemani ketika masa-masa sulit dalam pengerjaan skripsi ini dan selalu siap ketika diminta bantuan dalam hal apapun
12. Terimakasih untuk Yuke dan Romzi teman KKN Blambangan yang selalu memberi support dan tetap berkomunikasi hingga saat ini

13. Segenap pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menuntaskan skripsi ini yang tidak mampu diuraikan secara rinci satu per satu.

Akhirnya semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah Swt.

Jember, 27 April 2025

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
Halaman persetujuan.....	ii
Halaman pengesahan.....	iii
Motto.....	iv
Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata pengantar.....	vii
Daftar isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kajian Teori.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Pendekatan Penelitian.....	43

C. Sumber Bahan Hukum	44
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	46
E. Teknik Analisis Bahan Hukum	47
F. Tahap-tahap penelitian	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
A. Mekanisme Pengaduan Masyarakat Terhadap Adanya Maladministrasi Yang Diatur Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia	50
B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI	69
C. Pengaturan ke depan atas perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
BUKU	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap individu terlahir memiliki hak-haknya, termasuk hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik¹. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai negara yang berlandaskan hukum, Indonesia bercita-cita untuk menciptakan keadilan, kepastian hukum, ketertiban, dan kebermanfaatn bagi masyarakat melalui pembentukan dan penegakan hukum yang baik. Undang-Undang secara tegas menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum². Tanpa adanya perlindungan hukum yang memadai, masyarakat rentan menjadi korban ketidakadilan.

Perlindungan hukum menjadi semakin penting dalam konteks hubungan antara masyarakat dan penyelenggara negara, hal ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat dan berkembangnya dinamika pelayanan publik sehingga memerlukan perlindungan dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara secara efektif dan adil. Namun, di balik upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, masih terdapat tantangan yang signifikan yang perlu diatasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BAB I

² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28 Ayat (1)

Masyarakat masih memiliki mindset yang beranggapan bahwa melaporkan tindakan penyalahgunaan dalam pelayanan publik atau biasa disebut dengan maladministrasi³ adalah suatu hal yang rumit dan buang-buang waktu. Banyak yang beranggapan bahwa proses pelaporan akan berbelit-belit, memakan waktu lama, dan tidak akan membawa hasil yang signifikan. Mereka juga sering kali merasa bahwa melaporkan tindakan maladministrasi tidak akan membawa perubahan yang signifikan, karena mereka percaya bahwa sistem yang ada tidak mendukung transparansi dan akuntabilitas. Akibatnya, banyak masyarakat yang memilih untuk tidak melaporkan kasus maladministrasi yang mereka alami, karena mereka merasa bahwa itu hanya akan membuang waktu dan energi saja. Mindset ini tentu saja menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melaporkan tindakan maladministrasi dan memperbaiki sistem pelaporan agar lebih efektif dan efisien.

Hal ini dibuktikan dengan adanya jumlah penurunan pelaporan yang masuk dalam aplikasi pengaduan yang ada dalam Ombudsman RI, data ini berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan pada Triwulan 1 Tahun 2025 yakni dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret. Jumlah tersebut merupakan data yang telah ditarik melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) pertanggal 09 April 2025. Pada triwulan I diketahui jumlah laporan

³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, BAB I

yang masuk ke dalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) berjumlah 178 pengaduan, dengan rincian Bulan Januari sebanyak 94 pengaduan, Bulan Februari sekitar 71 dan bulan Maret berjumlah 13 pengaduan⁴. Hal ini mencerminkan bahwasannya ada beberapa faktor yang mempengaruhi jumlah penurunan pelaporan yang masuk kedalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) diantaranya yakni masyarakat merasa tindakan yang mereka lakukan adalah tindakan yang sia-sia dan tidak akan membuahkan hasil yang signifikan

Selain mempertimbangkan beberapa alasan-alasan diatas, masyarakat juga sering kali merasa takut akan adanya ancaman ataupun intimidasi dari pihak yang dilaporkan, sehingga perlu adanya jaminan perlindungan hukum yang efektif bagi pelapor untuk meningkatkan keberanian dan kepercayaan diri mereka dalam melaporkan kasus maladministrasi. Menurut jumlah pengaduan pada Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan dugaan maladministrasi sejak tahun 2016 hingga tahun 2020 (per 16 November 2020), maladministrasi penundaan berlarut berada pada posisi pertama yaitu 31%, kemudian diikuti oleh penyimpangan prosedur (20%) dan tidak memberikan pelayanan (15%). Secara khusus berdasarkan pengaduan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur sejak tahun 2016 hingga tahun 2020 (per 16 November 2020), penundaan berlarut juga mendominasi jenis maladministrasi yaitu dengan persentase 43%, diikuti oleh

⁴Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI pusat yang diselesaikan Diakses 5 Desember 2024 <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-substansi-i-sampai-vii/jumlah-laporan-pengaduan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-pusat-yang-diselesaikan-triwulan1-tahun> 2025

penyimpangan prosedur (23%), serta tidak memberikan pelayanan (14%). Data-data tersebut cukup jelas menunjukkan bahwa penundaan berlarut adalah permasalahan yang mendominasi penyebab terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Kalimantan Timur⁵. Hal ini tentu berkaitan dengan bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan oleh seorang individu yang dalam hal ini adalah kebanyakan bentuk laporannya berupa penundaan berlarut

Perlindungan hukum pelapor tidak hanya dalam konteks pengaduan pelayanan publik saja, namun perlindungan hukum terhadap pelapor tindak pidana juga sangat penting ketika mengungkap berbagai bentuk pelanggaran, dalam konteks tindak pidana pelapor sering disebut dengan *whistleblower* yang mengungkap kejahatan seperti korupsi, pencucian uang dan pelanggaran hukum lainnya⁶. Guna memastikan keamanan dan kenyamanan bagi *whistleblower* saat memberikan kesaksian di persidangan, pelapor tidak dapat dituntut di pengadilan pidana atau perdata atas keterangan dan/atau laporannya tentang suatu tindak pidana yang akan, sedang, atau telah terjadi, kecuali kesaksian atau laporan itu diberikan dengan maksud yang tidak baik⁷. Sementara itu, dalam cakupan pelayanan publik, perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik menjadi penting juga untuk dilindungi oleh suatu negara.

⁵ Tinjauan Singkat Perilaku Prokrastinasi Dalam Maladministrasi diakses tanggal 20 Mei 2025 <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tinjauan-singkat-perilaku-prokrastinasi-dalam-maladministrasi>

⁶ M. Chaerul Risal, 'Peran Whistleblower Dalam Menyingkap Kejahatan: Eksistensi Dan Perlindungan', *Jurnal Al Tasyri'iyah*, 2.2 (2022), pp. 126–38

⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Hukum Saksi dan Korban, Pasal 10

Perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting dalam konteks negara hukum seperti Indonesia. Bagi setiap warga negara perlindungan hukum merupakan hak dasar yang harus dipenuhi oleh suatu negara hal ini telah diatur dalam konstitusi atau Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 (hak-hak konstitusional)⁸. Diterangkan dalam kontrak sosial yang diungkapkan oleh John Locke sebagaimana yang dikutip oleh Daya Negeri Wijaya dalam jurnalnya, bahwa kewenangan dan kekuasaan Negara lebih khususnya pemerintah didapatkan dari masyarakatnya⁹

Memperhatikan salah satu kasus yakni di daerah Jawa Timur diketahui seorang warga Surabaya memprotes perlakuan oknum salah satu staff kelurahan dengan kalimat yang kurang menyenangkan, kemudian protes tersebut diunggah di media sosial melalui akun twitternya. Akun tersebut membuat status tentang pelayanan di kelurahan yang menganggap dirinya merepotkan kelurahan. Akun tersebut menceritakan bahwa dirinya berniat meminta bantuan terkait akta kelahiran yang telah hilang. Namun tanggapan dari oknum staf kelurahan tersebut dinilai kurang mengena karena melontarkan kata-kata yang kurang mengena. Tetapi kasus ini berhenti dikarenakan ada anggota komisi A DPRD Surabaya yang ikut campur dan meminta dijadikan pemberitaan atau keluhan warga yang disampaikan melalui

⁸ Hesti Puspitosari, Khalikussabir, Luthfi J. Kurniawan, *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik)*, (Malang: Setara Press, 2011), 2.

⁹ Daya Negeri Wijaya, 'Kontrak Sosial Menurut Thomas Hobbes Dan John Locke Daya Negeri Wijaya Jurusan Sejarah, Universitas Negeri Malang Email':, *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis*, 1.2 (2016), Pp. 183–93.

media sosial sebagai kritik atau pembelajaran untuk perubahan pelayanan publik yang lebih baik. meskipun mereka menyadari bahwa tindakan tersebut melanggar hukum, ketakutan akan ancaman langsung atau tidak langsung membuat pelapor memilih diam dan damai dibandingkan harus melayangkan laporan kepada Ombudsman RI¹⁰.

Situasi inilah yang menyebabkan masyarakat lebih memilih jalan pintas karena mereka mengharapakan kemudahan dan kepraktisan dalam mengakses pelayanan publik di kantor pemerintah dan instansi lainnya, tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit dan memakan waktu. Penyelenggara pelayanan publik juga memanfaatkan situasi ini untuk keuntungan dan kepentingan pribadi. Oleh karenanya dibutuhkan suatu sistem perlindungan bagi masyarakat melalui sarana pengaduan keluhan publik serta perlindungan terhadap pelapor untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi yang merugikan masyarakat sebagai pihak yang lemah dalam kedudukannya jika dibandingkan dengan aparaturnegara.

Dari pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa keterbatasan efektivitas pengawasan oleh lembaga-lembaga yang ada saat ini menjadi landasan bagi pembentukan lembaga pengawas independen yang memiliki akses luas, dan pengaruh signifikan terhadap struktur pemerintahan. Lembaga yang hanya memiliki tugas terhadap pengawasan dalam pelayanan publik, lembaga itu bernama Ombudsman RI. Keberadaan Ombudsman di berbagai negara modern terutama negara-negara *Welfare State* (Negara Kesejahteraan)

¹⁰ DPRD Surabaya minta kasus pelayanan buruk di Medokan Ayu jadi pelajaran, antara news jatim, diakses 9 April 2025 <https://jatim.antaranews.com/berita/618689/dprd-surabaya-minta-kasus-pelayanan-buruk-di-medokan-ayu-jadi-pelajaran>

merupakan suatu tonggak yang menjadi tumpuan harapan masyarakat atau warga negara untuk mempertahankan hak-haknya yang dirugikan oleh perbuatan pejabat administrasi karena keputusan yang dikeluarkannya¹¹.

Dalam hal ini Undang-Undang Ombudsman RI telah memberikan bentuk perlindungannya berupa kerahasiaan identitas dapat dirahasiakan yakni tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berbunyi “Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan”¹². Dengan adanya perlindungan ini, masyarakat dapat merasa lebih aman dan percaya diri untuk melaporkan kasus-kasus maladministrasi yang mereka alami tanpa takut identitas mereka akan terungkap. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Ombudsman dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memantau kualitas pelayanan publik.

Namun, hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai diksi “dalam keadaan tertentu” seperti apa yang dimaksud sehingga peraturan ini belum dianggap sepenuhnya menjamin adanya perlindungan terhadap pelapor yang melakukan pengaduan, dalam konteks ini kemudian ketua Ombudsman mengeluarkan peraturan nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan, Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan¹³. Salah satunya yakni membahas diksi tersebut, di dalam peraturan tersebut dijelaskan

¹¹Khoirul Huda, ‘Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan Maldministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintah’, *Jurnal Heritage*, 3.1 (2015), pp. 13–32

¹² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 24

¹³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan, Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan

bahwasannya pengecualian dari diksi tersebut adalah permintaan dirahasiakan tidak dapat diterapkan dalam hal laporan yang proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh telapor .

Sehingga dengan adanya diksi pengecualian tersebut Undang-Undang belum bisa dikatakan memberikan kepastian hukum terhadap perlindungan hukum pelapor pengaduan pelayanan publik. Perlindungan hukum ini mencerminkan pengakuan terhadap hak-hak individu untuk berperan dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pelapor memiliki peran strategis sebagai pengungkap informasi yang dapat membantu menciptakan pemerintahan yang baik sesuai dengan tujuan bersama. Perlindungan hukum diberikan untuk menjamin bahwa pelapor dapat menyampaikan laporan tanpa rasa takut akan ancaman, intimidasi, atau dampak negatif lainnya.

Hal ini mencerminkan minimnya masyarakat yang memiliki kesadaran tentang hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan yang layak. Dengan melapor ke Ombudsman, masyarakat menunjukkan harapan agar permasalahan dapat diselesaikan secara adil, sehingga memberikan tekanan bagi instansi terkait untuk memperbaiki kinerjanya. Selain itu, laporan yang masuk juga dapat menjadi data penting bagi Ombudsman dalam mengidentifikasi pola-pola permasalahan yang sering terjadi, sehingga dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah maupun pusat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis bermaksud untuk meneliti dan mengkaji pemikiran lebih, dalam bentuk skripsi ini dengan judul **“Analisis Yuridis Atas Perlindungan Hukum Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme pengaduan masyarakat terhadap adanya maladministrasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran mengenai arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian, tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan¹⁴. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mekanisme pengaduan masyarakat terhadap maladministrasi dalam Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 51.

2. Untuk menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini merupakan wujud rasa ingin tahu penulis. Tentu saja, tidak dapat dipungkiri, setiap penelitian diharapkan selalu memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis kepada khalayak umum utamanya bagi penulis. Melalui penelitian ini ada beberapa manfaat yang ingin dicapai oleh penulis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan keilmuan mengenai perlindungan terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik dalam Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
- b. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum administrasi negara, dengan menambahkan wawasan tentang perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik. Hal ini penting untuk memperkaya keilmuan terkait peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Ombudsman

Hasil penelitian ini diharapkan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai cara dan juga perlindungan terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik yang lebih optimal

b. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum yang tersedia bagi pelapor, sehingga meningkatkan keberanian dan partisipasi mereka dalam pelaporan pelayanan publik

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelasan dari istilah-istilah yang menjadi titik perhatian penelitian di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah yang dimaksud peneliti. Maka dalam penelitian ini ditegaskan beberapa definisi istilah sebagai berikut :

1. Analisis Yuridis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa seperti karangan, perbuatan dan sebagainya untuk mengetahui kondisi dan keadaan sebenarnya (duduk perkaranya, sebab-musabab, dan lain sebagainya)¹⁵. Jadi, analisis

¹⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kamus versi online/daring, <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/analisis>, diakses pada 21 November 2024.

merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil¹⁶.

Sedangkan Yuridis menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya)¹⁷. Jadi analisis yuridis adalah suatu kegiatan untuk memecahkan komponen-komponen dari satu permasalahan untuk di kaji lebih dalam kemudian menghubungkan dengan hukum, kaidah hukum serta norma hukum yang berlaku sebagai pemecahan masalah atau permasalahan.

2. Perlindungan Hukum

Secara umum perlindungan adalah pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia, serta pengakuan hak asasi manusia yang dimiliki subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Perlindungan ini juga mencakup jaminan agar hak-hak tersebut tidak disalahgunakan dan dilindungi oleh hukum¹⁸

Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau data yang berlaku bagi semua orang yang ada di dalam suatu

¹⁶Yuni Septiani, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah, 'Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)', *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020), pp. 131–43

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pusat Bahasa (EdisiKeempat), (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), 1470.

¹⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Erlangga, 2007), 1-4

negara. Pengertian perlindungan hukum sendiri adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

3. Pelayanan Publik

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik¹⁹. Sedangkan menurut Sirajudddin pelayanan publik adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan Perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu layanan²⁰.

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan istilah pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (pemerintah).

4. Ombudsman

Ombudsman adalah salah satu lembaga negara yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini berperan sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta yang menjalankan fungsi pelayanan publik²¹.

¹⁹Pendapat Kotler dikutip oleh Sirajuddin, Didik, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis partisipasi dan keterbukaan informasi*, Malang:2021, 12

²⁰ Sirajuddin, Didik, Winardi *Hukum pelayanan publik*, setara press, (Malang : 2012), 12

²¹ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik²² Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam tulisan ini dibagi menjadi lima bab, setiap bab membahas suatu fokus pembahasan yang turut layaknya sebuah penelitian. Pembagian terhadap pembahasan menjadi sangat penting agar tulisan ini mudah dicermati oleh pembaca serta membantu dalam langkah penelitian ini. Adapun sistematika penulisan untuk memahami gambaran pokok penelitian secara menyeluruh serta dapat memahami penjelasan setiap per bab yang disusun sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang tentang sistematika pembahasan bab 1 juga berisi hal-hal yang berhubungan dengan metode penelitian. Hal-hal tersebut adalah jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian,

²² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

subyek penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap dalam penelitian

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang uraian penelitian terdahulu serta kerangka teori yang relevan dan berkaitan dengan tema yang diangkat penulis mengenai Perlindungan hukum atas pelapor peyanan publik dalam Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Adapun penelitian terdahulu penulis mengambil 3 sumber dan kerangka teori yang difokuskan pada uraian dasar di atas.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi metode penelitian yang menjelaskan secara jelas tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan bahan hukum, teknik analisis bahan hukum dan keabsahan bahan hukum.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini mengemukakan hasil penelitian yang berisi analisis yang memuat gambaran umum dari penelitian yang dibahas

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, saran-saran ataupun rekomendasi. kesimpulan merupakan penyajian secara singkat mengenai seluruh hasil penelitian yang berupa hasil analisis data yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sementara saran-saran berisi tentang langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak terkait dengan hasil hasil penelitian. Saran disini terarah pada dua hal yaitu

saran yang dilakukan perluasan ataupun saran mengenai kebijakan di bidang-bidang terkait yang sesuai dengan fokus penelitian



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan²⁴. Dalam hal ini peneliti mengambil beberapa skripsi dan jurnal. Berdasarkan tinjauan terhadap hasil penelitian terdahulu ada beberapa penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian penulis yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Skripsi yang ditulis oleh Wahyu Dyan Prayogo Tahun 2020 Fakultas Hukum Universitas Islam Kalimantan yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelapor Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Ombudsman, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”.²⁵

Hasil penelitian ini bahwa perlunya pendekatan sosialisasi dari Ombudsman kepada masyarakat agar mereka lebih memahami mekanisme pelaporan pelayanan publik. Penelitian juga menegaskan bahwa dengan pemahaman yang lebih baik dan perlindungan hukum yang

²⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024), 167.

²⁵ Wahyu Dyan Prayogo, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelapor Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Ombudsman, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”, (Universitas Islam Kalimantan, 2020).

memadai, masyarakat berpeluang mendapatkan layanan publik yang lebih baik dan proses pengaduan dapat berjalan secara optimal, termasuk adanya ganti rugi atas pelayanan yang buruk dan merugikan

Persamaan antara keduanya adalah keduanya membahas perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik dalam Undang-Undang Ombudsman RI. Keduanya menitikberatkan pada aspek perlindungan hukum, mekanisme pelaporan, dan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas dalam memastikan hak pelapor terlindungi dan pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan hukum. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini tidak membahas secara rinci bagaimana bentuk perlindungan didalam diksi pengecualian undang-Undang Ombudsman tersebut dan tidak ada pengaturan ke depan bagaimana Ombudsman dapat memberikan bentuk perlindungannya dengan efektif tanpa adanya pengecualian

2. Skripsi yang ditulis oleh Yahya Aminullah Tahun 2019 Fakultas Hukum Universitas Jember yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Atas Perbuatan Maladministrasi Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan”.²⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi aparat sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan. Penelitian mengungkapkan bahwa meskipun terdapat peraturan

²⁶ Yahya Aminullah, “Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Atas Perbuatan Maladministrasi Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan”, (Universitas Jember, 2019).

perundang-undangan yang mengatur tentang hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara layanan kesehatan, dalam praktiknya masih banyak ditemukan tindakan maladministrasi seperti kelalaian, penyimpangan prosedur, serta pelanggaran hak pasien yang merugikan masyarakat.

Persamaan antara keduanya adalah terletak pada fokus kajian keduanya terhadap perlindungan hukum masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Kedua skripsi sama-sama menyoroiti mekanisme perlindungan hukum bagi masyarakat yang mengadu atau melaporkan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Perbedaannya adalah terletak pada fokus dan ruang lingkup kajiannya. Skripsi ini lebih menitikberatkan pada perlindungan hukum terhadap masyarakat yang mengalami maladministrasi dalam bidang kesehatan. Sebaliknya, skripsi tentang perlindungan pelapor pengaduan pelayanan publik lebih berorientasi pada perlindungan hukum terhadap individu yang melaporkan maladministrasi ke lembaga Ombudsman, serta aspek perlindungan terhadap tindakan balasan dan sanksi administratif maupun pidana terhadap pelapor.

3. Skripsi yang ditulis oleh Ruri Mutia Dewi Tahun 2021 yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Perangkat Desa Dalam Pemecatan Yang

Dilakukan Kepala Desa Tanpa Mekanisme Pemberhentian (Studi Di Desa Sukaramai Kecamatan Sei Balai Kabupaten Batu Bara)”²⁷.

Hasil penelitian adalah Pemberhentian yang dilakukan oleh kepala desa tanpa mengikuti mekanisme yang diatur dalam peraturan, merupakan pelanggaran terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, perlindungan hukum terhadap perangkat desa yang diberhentikan secara sepihak dan tanpa prosedur resmi mencakup perlindungan preventif melalui keberadaan regulasi terkait serta perlindungan represif melalui upaya administratif maupun jalur peradilan, seperti Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN).

Persamaan keduanya adalah terletak pada aspek perlindungan hukum terhadap individu yang mengalami pelanggaran hak akibat tindakan atau keputusannya. Kedua skripsi tersebut sama-sama membahas mengenai pentingnya adanya mekanisme perlindungan hukum yang efektif untuk menjamin hak dan kepastian hukum bagi pihak yang dirugikan, baik dalam konteks pemberhentian perangkat desa maupun dalam konteks pelaporan pengaduan pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek kajian, ruang lingkup permasalahan, serta fokus utama penelitian. Skripsi ini berfokus pada hak-hak dan perlindungan hukum perangkat desa yang diberhentikan secara sepihak oleh kepala desa tanpa mengikuti mekanisme yang diatur dalam peraturan pemerintahan desa. Sebaliknya, skripsi yang menelaah perlindungan hukum pelapor

²⁷ Rury Mutia Dewi, “Perlindungan Hukum Terhadap Perangkat Desa Dalam Pemecatan Yang Dilakukan Kepala Desa Tanpa Mekanisme Pemberhentian (Studi Di Desa Sukaramai Kecamatan Sei Balai Kabupaten Batu Bara)”, (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2021).

pengaduan pelayanan publik lebih berfokus pada hak-hak masyarakat yang mengajukan pengaduan terhadap penyimpangan atau ketidakpatuhan dalam pelayanan publik

4. Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Raditya Pratama Ibrahim dan Amad Sudiro Tahun 2022 dalam jurnal Masalah-Masalah Hukum, Jilid 51 yang berjudul "Kewenangan Dan Perlindungan Hukum Bagi Notaris Sebagai Pihak Pelapor Transaksi Mencurigakan".²⁸

Hasil penelitian ini adalah Hasil penelitian dalam jurnal ini menunjukkan bahwa secara teoretis tidak ada perlindungan hukum yang optimal bagi pemilik hak atas tanah yang belum terdaftar karena sistem pendaftaran tanah di Indonesia baru memberikan perlindungan hukum setelah tanah terdaftar secara resmi. Namun, dalam praktiknya, pemilik hak atas tanah yang merasa haknya dilanggar, terutama akibat maladministrasi dari perangkat pemerintahan desa seperti penggunaan salinan letter C sebagai bukti awal, dapat mengajukan keberatan atau gugatan ke pengadilan sebagai bentuk perlindungan hukum.

Persamaan dari keduanya ialah fokus keduanya dalam membahas perlindungan hukum terhadap pihak yang merasa dirugikan akibat maladministrasi dalam layanan publik. Dan menyoroti pentingnya adanya mekanisme perlindungan hukum yang memberikan jaminan dan rasa aman bagi individu atau masyarakat. Perbedaannya adalah terletak pada ruang lingkup dan fokus kajiannya. Jurnal ini membahas mengenai

²⁸ Muhammad Raditya Pratama Ibrahim Dan Amad Sudiro, "Kewenangan Dan Perlindungan Hukum Bagi Notaris Sebagai Pihak Pelapor Transaksi Mencurigakan", (Universitas Tarumanagara, 2022).

perlindungan hukum dan pertanggungjawaban dalam konteks maladministrasi perangkat desa dan mekanisme gugatan terhadap maladministrasi yang merugikan masyarakat, terutama pemilik hak atas tanah yang belum terdaftar. Sedangkan, skripsi ini lebih menitikberatkan pada aspek perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan layanan publik secara umum berdasarkan UU Ombudsman, menyoroti hak pelapor dari tindakan balasan dan perlindungan dari maladministrasi di berbagai bidang pelayanan publik.

5. Jurnal yang ditulis oleh Siti Hatia Adzannya Basukia, Yani Pujiwatib, Yusuf Saepul Zamil. Tahun 2022 dalam jurnal Hukum Lingkungan Tata Ruang dan Agraria yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Tanah Belum Terdaftar Yang Dirugikan Akibat Maladministrasi Perangkat Pemerintahan Desa".²⁹

Hasil penelitian ini adalah bahwa notaris memiliki kewenangan sebagai pihak pelapor transaksi mencurigakan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2015 tentang Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa notaris mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan ketentuan dalam UUTPPU, berupa pembebasan dari kerahasiaan jabatan serta perlindungan terhadap identitas notaris dan keluarganya dari risiko hukum, baik secara pidana maupun perdata.

²⁹ Siti Hatia Adzannya Basukia, Yani Pujiwatib, Yusuf Saepul Zamil, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Tanah Belum Terdaftar Yang Dirugikan Akibat Maladministrasi Perangkat Pemerintahan Desa", (Universitas Padjajaran, 2022).

Persamaan dari keduanya ialah terletak pada fokus keduanya pada pemberian perlindungan hukum kepada pihak yang melaporkan dugaan pelanggaran, dalam konteks transaksi mencurigakan Kedua penelitian sama-sama menekankan pentingnya perlindungan terhadap identitas dan keamanan pelapor agar mereka merasa aman dan dapat melaksanakan kewajibannya tanpa takut menghadapi balas dendam atau ancaman. Sedangkan perbedaannya adalah dalam jurnal tersebut, fokus utamanya adalah pada kewenangan dan perlindungan hukum terhadap notaris sebagai pihak pelapor dalam konteks transaksi keuangan mencurigakan terkait tindak pidana pencucian uang, termasuk aspek perlindungan identitas dan keamanan notaris sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan seperti UUTPPU

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian

No.	Identitas Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Skripsi oleh Wahyu Dyan Prayoga, 2020, Universitas Islam Kalimantan yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pelapor Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Ombudsman, Berdasarkan Undang-Undang	Keduanya mengkaji mekanisme pelaporan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, termasuk prosedur pengajuan laporan maladministrasi, serta perlindungan hukum bagi pelapor	Penelitian ini hanya berfokus pada perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan maladministrasi namun tidak membahas mendalam mengenai pengecualian bentuk perlindungan secara rinci yang terdapat dalam pasal 24 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

	Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI		
2.	Skripsi oleh Yahya Aminullah, 2019, Universitas Jember yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Atas Perbuatan Maladministrasi Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan	Keduanya berfokus pada mekanisme perlindungan hukum bagi masyarakat yang mengajukan pengaduan terkait pelayanan publik. Dan membahas peran Ombudsman RI, dalam memberikan perlindungan hukum dan jaminan terhadap pelapor pengaduan khususnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.	Penelitian ini lebih rinci pada pelayanan publik dalam bidang kesehatan
3.	Skripsi oleh Ruri Mutia Dewi, 2021, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Perangkat Desa Atas Pemecatan Yang Dilakukan Kepala Desa Tanpa Mekanisme Pemberhentian (Studi Di Desa Sukaramai Kecamatan Sei Balai Kabupaten Batu Bara)	Fokus keduanya pada aspek perlindungan hukum terhadap individu yang mengalami pelanggaran hak akibat tindakan atau keputusannya. Keduanya juga menekankan peran lembaga yang mampu memberikan perlindungan hukum, baik melalui prefentif maupun represif.	Perbedaannya terletak pada objek kajian, ruang lingkup permasalahan, serta fokus utama penelitian. Skripsi lebih rinci membahas mengenai hak-hak dan perlindungan hukum perangkat desa yang diberhentikan secara sepihak oleh kepala desa dan sebaliknya. Sebaliknya, menelaah pada hak-hak masyarakat yang mengajukan pengaduan terhadap penyimpangan atau ketidakpatuhan dalam pelayanan publik
4.	Jurnal oleh Fajar, M., dan	Persamaan ialah fokus keduanya dalam	Perbedaannya terletak pada ruang lingkup dan fokus

	Achmad, Y, 2022 yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Notaris Sebagai Pihak Pelapor Transaksi Mencurigakan	membahas perlindungan hukum terhadap pihak yang merasa dirugikan akibat maladministrasi dalam layanan publik. Dan menyoroti pentingnya adanya mekanisme perlindungan hukum yang memberikan jaminan dan rasa aman bagi individu atau masyarakat	kajiannya. Jurnal ini membahas mengenai perlindungan hukum dan pertanggungjawaban dalam konteks maladministrasi perangkat desa dan mekanisme gugatan terhadap mal administrasi yang merugikan masyarakat, terutama pemilik hak atas tanah yang belum terdaftar
5.	Jurnal oleh Siti Hatia Adzannya Basukia, Yani Pujiwatib, Yusuf SaepuL Zamil, 2022 yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Tanah Belum Terdaftar Yang Dirugikan Akibat Maladministrasi Perangkat Pemerintahan Desa	Kedua penelitian menekankan pentingnya perlindungan hukum dan keamanan pelapor, termasuk kerahasiaan identitas, untuk memastikan pelapor merasa aman melaporkan dugaan pelanggaran.	Perbedaan utama adalah fokus jurnal pada perlindungan hukum dan keamanan notaris sebagai pelapor dalam transaksi keuangan mencurigakan terkait pencucian uang.

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang bersumber dari sumber primer dan dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan

sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian³⁰ Guna mencapai tujuan dari pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini, dan yang akan dikaji serta dijadikan bahan pendalaman penelitian ini akan menggunakan beberapa konseptual antara lain :

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh pemerintah, Undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, menjadi acuan atau kaidah mengenai peristiwa alam tertentu, serta keputusan atau pertimbangan yang telah ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan.³¹

Konsep negara hukum menegaskan pentingnya perlindungan hukum sebagai dari sistem hukum yang adil dan berkeadilan. Dalam hal ini perlu melibatkan pengakuan dan perlindungan hukum terhadap hak asasi manusia yang telah mendasari bagi setiap individu masyarakat (manusia), perlindungan hukum harus mencerminkan fungsi hukum yang penting yakni memberikan keadilan, ketertiban, kepastian dan kemanfaatan bagi masyarakat. Melalui perlindungan hukum individu atau kelompok yang merasa terancam atau merasa hak-haknya dirampas mendapatkan keadilan dan pemulihan atau ganti rugi yang pantas atau setara.

³⁰ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024), 43.

³¹ KBBVI VI Daring [Hasil Pencarian - KBBVI VI Daring](#) diakses pada tanggal 2 Mei 2024.

Perlindungan hukum ialah memberi perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan pengayoman itu diberikan untuk masyarakat supaya mereka bisa menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang wajib diberikan oleh aparat penegak hukum agar memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun³²

Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah suatu kegiatan untuk melindungi masyarakat dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang diterapkan dalam sikap dan tindakan dalam mewujudkan suatu ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia³³

Perlindungan hukum juga disebut suatu pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun³⁴

³² Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hal. 53

³³ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 200, 14

³⁴ Dyah Permata Budi Asri, "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta," *Journal of Intellectual Property* 1, no.1(Juni-Agustus, 2018):16.

Perlindungan hukum selalu berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah), terhadap pemerintah (yang memerintah). Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum adalah perlindungan bagi si lemah dalam hal ini ialah pelapor terhadap si kuat yang dalam hal ini ialah terlapor³⁵. Adapun bentuk-bentuk perlindungan Hukum diantaranya yaitu³⁶ :

- a. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengantisipasi dan mencegah terjadinya pelanggaran hukum melalui penetapan peraturan Perundang-undangan yang jelas, efektif, dan mengikat. Dengan demikian, perlindungan ini bertujuan untuk menghindari terjadinya sengketa dan konflik hukum, sehingga masyarakat dapat menggunakan hak-haknya dengan aman dan terjamin.
- b. Sementara itu, perlindungan represif berfokus pada penyelesaian sengketa hukum yang telah terjadi melalui proses hukum yang berlaku, seperti pengadilan dan lain-lain. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang sifatnya sudah terjadi, perlindungan berupa sanksi berupa denda, penjara serta hukuman tambahan apabila sudah terjadi suatu pelanggaran.

³⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Erlangga, 2007),

³⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Erlangga, 2007)

Ada salah satu aspek yang penting dalam teori perlindungan hukum memerlukan pembahasan lebih lanjut yakni mengenai prinsip-prinsip perlindungan hukum. Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia berlandaskan pada Pancasila sebagai dasar ideologi dan dasar falsafah negara. Prinsip-prinsip yang mendasari perlindungan hukum bagi rakyat berdasarkan Pancasila adalah³⁷ :

- a. Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintah yang bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia. Pengakuan akan harkat dan martabat manusia pada dasarnya terkandung dalam nilai-nilai Pancasila yang telah disepakati sebagai dasar negara. Dengan kata lain Pancasila merupakan sumber pengakuan harkat dan martabat manusia. Pengakuan akan harkat dan martabat manusia berarti mengakui kehendak manusia untuk hidup bersama yang bertujuan yang diarahkan pada usaha mencapai kesejahteraan bersama.
- b. Prinsip Negara Hukum, prinsip kedua yang melandasi perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Pancasila sebagai dasar falsafah negara serta adanya asas keserasian hubungan antara pemerintahan dan rakyat berdasarkan asas kerukunan tetap merupakan elemen pertama dan utama karena Pancasila, yang pada akhirnya mengarah pada usaha tercapainya keserasian dan keseimbangan dalam kehidupan.

³⁷ <http://erepo.unud.ac.id/9833/3/0be0ef7d5a3081532e17e5236d8ff561.pdf>, tanggal 18 Maret 2025, Pukul 11.40 WIB

Adapun Dasar hukum mengenai perlindungan hukum sendiri yakni diatur dalam Undang-Undang diataranya yakni :

a. Undang-Undang Dasar 1945 (UUD).

Dalam UUD 1945 tidak hanya memulai dari kemerdekaan melainkan juga tertuai dari *Declaration Human Right*, yang dimana ada pasal-pasal yang mengatur mengenai hak-hak asasi manusia, seperti hak atas perlindungan hukum, persamaan di hadapan hukum, dan hak-hak lainnya yang tertuai dalam pasal 28.

b. Undang-Undang No.39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Jika didalam UUD 1945 terdapat pasal yang berisikan mengenai hak asasi manusia yakni di pasal 28, hal tersebut sudah disebut dengan UU HAM, didalamnya berisikan mengenai hak-hak asasi manusia yang perlu di lindungi oleh pemeritahan sebagai tindak pemerintahan.³⁸

c. Undang-Undang No.27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi.

Dalam Undang-Undang ini data diri menjadi dasar hukum dalam pelindungan hukum, karena setiap manusia berhak untuk melindungi diri dari tindakan kejahatan, di jaman sekarang tindakan-tindakan yang dilakukan bukan hanya berupa fisik (melukai) bisa juga

³⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Pasal 1.

dalam digital yakni menyebarnya data informasi pribadi yang seharusnya dirahasiakan.³⁹

Adapun perbuatan Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, dan menggunakan wewenang dengan tujuan lain yang tidak sesuai dengan wewenangnya, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan⁴⁰. Bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk maladministrasi yang paling umum adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan⁴¹

Hubungan teori ini dengan penelitian adalah bahwa teori perlindungan hukum pelapor pengaduan pelayanan publik membantu pemahaman lebih lanjut terkait pentingnya perlindungan hukum bagi pelapor yang mengajukan pengaduan terkait pelayanan publik yang

³⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Perlindungan Data Pribadi, Pasal 1.

⁴⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Pasal 1

⁴¹ HendraNurtjahjo, *Memahami Maladministrasi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013, 5.

tidak memuaskan. Mengenai penjelasan di atas, maka seharusnya Ombudsman atau lembaga terkait perlu untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif kepada pelapor pengaduan pelayanan publik, sehingga pelapor merasa aman dan percaya diri untuk mengajukan pengaduan tanpa takut akan adanya ancaman atau intimidasi. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik juga perlu untuk memastikan bahwa pelapor pengaduan pelayanan publik mendapatkan perlindungan hukum yang memadai

Adapun hak dan kewajiban bagi pelapor yakni Hak menurut Sudikno Mertokusumo adalah kepentingan yang dilindungi merupakan tuntutan atau harapan yang diakui dan dilindungi oleh hukum. Adapun pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman. Sedangkan di dalam Undang-Undang Perlindungan saksi dan korban pelapor adalah orang yang memberikan informasi kepada penegak hukum mengenai terjadinya suatu tindak pidana⁴². Kepentingan ini merupakan cerminan dari kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang harus dipenuhi oleh sistem hukum untuk menciptakan keadilan dan ketertiban.⁴³ Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu

⁴² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

⁴³ Nabilah Khoirunnisa, Septyanda Annishafa Putri, Taufik Heriyanto, Muhammad Akbar 'Hukum Perusahaan Perlindungan Hukum Bagi Karyawan Dalam Kontrak Kerja Di Lingkungan Perusahaan: Analisis Perspektif Ketenagakerjaan', *Indonesian Journal Of Law And Justice*, 1.4 (2024), 9

tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum. Adapun hak-hak pelapor diantaranya⁴⁴ :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan
- f. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak
- g. Memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman

Dalam konteks pelayanan publik, pelapor memiliki sejumlah hak yang harus dihormati. Hak-hak ini termasuk hak-hak yang melekat pada setiap individu yang mengajukan pengaduan, seperti hak untuk terhindar dari praktik pelayanan publik yang tidak bertanggung jawab dan diskriminatif. Pelapor juga berhak atas keamanan dan keselamatan dalam proses pengaduan, serta berhak mendapatkan penanganan yang adil dan transparan. Dengan adanya hak-hak ini, pelapor akan merasa dilindungi dari potensi penyalahgunaan

⁴⁴Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 18

wewenang dan situasi yang mungkin membahayakan kepentingan mereka.

2. Teori *Equality Before The Law*

Asas *equality before the law* menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk diakui, dilindungi, dan diperlakukan secara adil oleh hukum tanpa diskriminasi. Prinsip ini memastikan tidak ada individu atau kelompok yang mendapatkan perlakuan istimewa sehingga tercipta kepastian dan keadilan hukum. Dengan demikian, hukum berlaku secara objektif dan merata bagi semua orang tanpa memandang status sosial atau jabatan

Kesetaraan di hadapan hukum merupakan salah satu asas fundamental yang memiliki peranan penting dalam sistem penegakan hukum di Indonesia. Sebagai negara hukum, penerapan asas ini menggambarkan bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang setara di dalam hukum tanpa adanya pengecualian. Hukum berlaku secara adil dan tidak memberikan perlakuan istimewa kepada pihak manapun⁴⁵. Dalam Amandemen Undang-Undang Dasar 1945, Teori *equality before the law* berbunyi Segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya⁴⁶. Prinsip kesetaraan di depan hukum

⁴⁵ Ahmad Ihsan Amri dan Bayu Dwi Anggono, "Implementasi Asas Equality Before The Law (Sebuah Perbandingan Sistem Peradilan Pidana di Indonesia Dan Negara Lain)", *Journal of Law & Family Studies*, Vol. 6 No. 1, June (2024): 85-95, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/syakhsiyyah/article/download/8958/3396>

⁴⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

menegaskan bahwa hukum berlaku sama bagi semua orang, tanpa membeda-bedakan individu satu dengan yang lain. Dengan adanya asas ini, negara berkomitmen untuk melindungi hak-hak warga negaranya dan mencegah segala bentuk diskriminasi, termasuk yang berdasarkan ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, dan agama.

Kesetaraan di hadapan hukum ini menjadi landasan untuk perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pelapor sering kali menghadapi risiko kriminalisasi atau tindakan pembalasan dari pihak yang dilaporkan. Oleh karena itu, perlindungan hukum merupakan implementasi langsung dari prinsip kesetaraan ini, untuk memastikan bahwa pelapor tidak mengalami diskriminasi atau intimidasi dalam proses pengaduan.

Dalam teori ini, pelapor pengaduan pelayanan publik memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses terhadap proses hukum yang adil dan transparan, dilindungi dari ancaman atau pembalasan atas tindakan pelaporan yang dilakukan dan dipandang setara dengan pihak-pihak lain yang terlibat dalam penyelesaian pengaduan. teori ini juga diperkuat oleh doktrin non-diskriminasi yang menjadi bagian dari prinsip HAM internasional⁴⁷

Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, teori *Equality Before the Law* diwujudkan melalui beberapa ketentuan yang menegaskan bahwa

⁴⁷ Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia, diakses 6 Februari 2025 <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Ombudsman bertugas mengawasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat⁴⁸. Kemudian selanjutnya menentukan bahwa setiap orang berhak mengajukan pengaduan kepada Ombudsman⁴⁹. Dan yang terakhir menegaskan bahwa Ombudsman bertindak adil dan tidak memihak⁵⁰. Implementasi ini menjamin kesetaraan dan keadilan bagi semua warga negara.

Dalam hal ini lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam penanganan pengaduan menjadi keharusan untuk menjamin bahwa seluruh pelapor memiliki kesempatan yang sama dalam mengajukan pengaduan dan mendapatkan perlakuan yang adil, tanpa diskriminasi atau keberpihakan. Jika lembaga pelayanan publik tidak bersikap adil, maka prinsip kesetaraan di depan hukum akan tercederai, karena terdapat potensi penyalahgunaan wewenang yang menguntungkan pihak tertentu. Oleh karena itu, keadilan pada lembaga pelayanan publik merupakan bentuk penghormatan terhadap hak konstitusional pelapor untuk mendapatkan perlakuan hukum yang adil dan setara dalam proses pengaduan. Dengan demikian, lembaga pelayanan publik harus memastikan bahwa proses penanganan pengaduan dilakukan secara profesional, transparan, dan tidak memihak, sehingga pelapor dapat merasa percaya diri dan mendapatkan perlakuan yang adil.

⁴⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 2 Ayat (1)

⁴⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7 Ayat (1)

⁵⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 13 Ayat (1)

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁵¹.

Menurut AG. Subarsono pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna tersebut adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat⁵²

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan⁵³

⁵¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1

⁵² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, 141.

⁵³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:Putaka Pelajar, 2006) . hlm 4. (Skripsi suhaereni)

Sedangkan jika dilihat dari perspektif hukum, pelayanan publik adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan Perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan⁵⁴.

Teori ini menegaskan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan adil kepada masyarakatnya, guna untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik maka perlu untuk menerapkan prinsip-prinsip dasar good governance dalam pelayanan publik seperti akuntabilitas, transparansi, berkeadilan dan profesionalisme⁵⁵

Paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan yakni pelayanan yang berorientasi kepada penerima pelayanan publik, artinya kebijakan pemerintah pelayanan kepada publik harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat untuk memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat⁵⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Sebagaimana yang ada di dalam Undang-Undang

⁵⁴ Sirajuddin, Didik, Winardi Hukum Pelayanan Publik, Setara Press, (Malang : 2012), 12

⁵⁵ Abd. Rohman, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2019. diakses pada tanggal 11 Februari 2025.

⁵⁶ Bambang Istianto, Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik, Edisi Kedua, Mitra Wacana, Jakarta, 2011, Hal;107

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7 yang menyatakan bahwa “standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur⁵⁷

Penyusunan standar pelayanan publik sudah ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 21 yang ada 14 komponen yaitu antara lain⁵⁸

- a. Dasar hukum, artinya yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar
- b. Persyaratan, artinya yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, artinya yaitu tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- d. Jangka waktu penyelesaian artinya yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif, artinya yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari

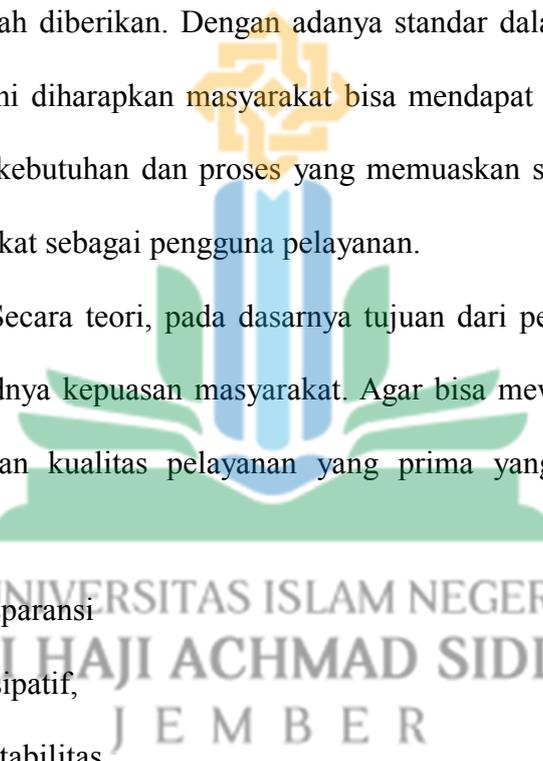
⁵⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁵⁸ Achni Sutopo, Skripsi Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, (Yogyakarta:UNY, 2017). hlm 15.

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat di jadikan indikator penilaian terhadap kualitas dan implementasi pelayanan publik yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Secara teori, pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah terwujudnya kepuasan masyarakat. Agar bisa mewujudkan kepuasan itu diperlukan kualitas pelayanan yang prima yang ditunjukkan dengan sikap⁵⁹:

- 
- a. Transparansi
 - b. Partisipatif,
 - c. Akuntabilitas
 - d. Kesimbangan hak dan kewajiban,
 - e. Kesamaan hak,

Namun dalam praktiknya, tidak jarang terjadi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam proses administrasi yang dapat merugikan masyarakat, hal ini biasa disebut dengan maladministrasi. Pengaduan

⁵⁹ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik S. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. (Bandung:2012), 20.

terhadap praktik maladministrasi tersebut menjadi penting dalam memperbaiki penyimpangan. Melalui pengaduan ini, masyarakat dapat melaporkan tindakan seperti diskriminasi dalam pelayanan, pelayanan yang kurang dan lain sebagainya. Proses penanganan pengaduan maladministrasi tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan individu, namun juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dengan menciptakan sistem yang lebih adil untuk kedepannya



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan semua langkah yang dikerjakan penulis sejak awal hingga akhir. Pada bagian ini dapat dimuat hal-hal yang berkaitan dengan anggapan-anggapan dasar atau fakta-fakta yang dipandang benar tanpa adanya verifikasi dan keterbatasan, yaitu aspek-aspek tertentu yang dijadikan kerangka berpikir. Selanjutnya dilakukan analisis masalah dan topik kajian yang terdapat dalam judul kajian⁶⁰ yaitu :

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian normatif bisa juga disebut sebagai penelitian hukum doktrinal. Penelitian ini merupakan suatu proses untuk menemukan kaidah-kaidah hukum, asas-asas hukum, dan doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang terjadi⁶¹. Adapun pengertian penelitian secara normatif yaitu proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti.⁶²

Penelitian ini bersifat penelitian literatur (*library research*) yaitu penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan ini juga merupakan penelitian

⁶⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024), 52.

⁶¹ Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta : prenadamedia grup: 2016), 123

⁶² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 17

yang melakukan dengan mengumpulkan sebuah materi kepustakaan, membaca buku-buku terkait, literatur atau yang biasa disebut dengan jurnal, serta menelaah dari berbagai macam teori yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

B. Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan dengan pendekatan tersebut, peneliti akan memberikan informasi dari berbagai aspek mengenai isi yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Penelitian yuridis normatif ini menggunakan pendekatan peraturan Perundang-undangan dan pendekatan konseptual

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dilakukan dengan cara menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁶³ Adapun peraturan yang digunakan peneliti adalah Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Ombudsman RI untuk menganalisa terkait perlindungan hukum terhadap pelapor dalam pelayanan publik

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan

⁶³ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana: Jakarta, 2005, 133.

asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi⁶⁴

Pendekatan Konseptual disini lebih menekankan terhadap pendekatan yang diambil berdasarkan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Salah satu fungsi dari konsep ialah memunculkan dalam pikiran dan atribut-atribut tertentu, objek-objek yang menarik perhatian dari sudut pandangan praktis dan pandangan pengetahuan⁶⁵ Sehingga dari sini nantinya peneliti akan dapat menemukan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang itu relevan dengan penelitian hukum yang sedang diteliti

3. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan ini bertujuan untuk mempelajari norma atau kaidah hukum yang dapat diterapkan. Pendekatan ini berupa pengambilan contoh kasus yang telah terjadi di dalam masyarakat. Dalam hal ini, penulis mengambil contoh beberapa kasus yang ada di dalam artikel maupun data pengaduan dalam Ombudsman Republik Indonesia

C. Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan bagi seorang peneliti dalam menganalisis hukum yang berlaku. Dalam penelitian hukum normatif terdapat metode tersendiri dibandingkan dengan penelitian hukum

⁶⁴ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: CV Qiara Media, 2012), 60.

⁶⁵ Jonaedi Efendi, "*Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*", 135

empiris atau penelitian ilmu sosial lainnya, hal ini bergantung pada jenis bahan hukum yang digunakan. Berikut merupakan bahan hukum dalam penelitian normatif.⁶⁶

1. Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif atau biasa disebut otoritas, artinya memiliki sifat mengikat. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundangan-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.⁶⁷ Berikut merupakan bahan hukum dalam penelitian ini :
 - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban
 - c. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
 - d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - e. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan
 - f. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan
2. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti Rancangan Undang-Undang,

⁶⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press: Mataram, 2020, 57.

⁶⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 181.

buku teks, hasil-hasil penelitian dalam jurnal dan majalah atau pendapat para pakar di bidang hukum. Sementara Peter Mahmud menjelaskan bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi; buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar atas putusan pengadilan⁶⁸

3. Bahan Hukum Tersier, merupakan bahan hukum yang membantu memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia hukum serta kamus bahasa.

D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan tentang objek penelitian, termasuk karakteristik dan peristiwa yang terkait dan segala bentuk informasi yang menggambarkan dari objek sebuah penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi putaka (*bibliography study*). Studi pustaka merupakan pengkajian informasi secara tertulis yang berasal dari berbagai sumber serta dipublikasikan secara luas, dan dalam hal ini dibutuhkan dalam sebuah penelitian normatif.⁶⁹

Dengan tujuan Tujuan pengumpulan dengan teknik penelitian kepastakaan yakni mengetahui tentang perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik yang ditinjau dari bahan-bahan hukum yang

⁶⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 62.

⁶⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* 65.

digunakan dan diperoleh dari perpustakaan seperti, buku-buku, peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, doktrin-doktrin yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan sebagainya.

E. Teknik Analisis Bahan Hukum

Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yakni dimulai dengan mengelompokkan data dan informasi yang sesuai dengan isu hukum dan melakukan interpretasi atau penafsiran terhadap bahan hukum. Bahan hukum yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan kemudian ditelaah dengan menggunakan pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan lainnya untuk memperoleh gambaran atau jawaban terhadap permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian⁷⁰. Model analisis normatif yang digunakan meliputi:

1. Identifikasi fakta hukum
2. Pemeriksaan atau penemuan hukum yang berkaitan dengan fakta hukum, dilakukan pada Perundang-undangan serta konsep negara hukum
3. Penerapan norma hukum terhadap fakta hukum.⁷¹
4. Dalam metode analisis ini juga memberikan argumentasi dari penelitian yang dilakukan. Tujuannya untuk memberikan penilaian pada norma hukum terhadap fakta hukum yang terjadi.

F. Tahap-tahap penelitian

Penelitian yang baik memerlukan tahapan-tahapan yang terstruktur dan sistematis untuk mencapai tujuan penelitian dan menghasilkan

⁷⁰ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 67.

⁷¹ M. Syamsudin, *Operasional Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, 143-

kesimpulan yang akurat, yang mana dalam bagian ini menjelaskan mengenai rancangan atau kerangka kegiatan dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Mulai dari pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, hingga penulisan laporan. Tahap-tahap penelitian:

1. Pra Riset

a. Menentukan judul penelitian

Melakukan pendekatan pada pendekatan doctrinal maupun non doctrinal adalah suatu bentuk penemuan untuk menemukan suatu tulisan hukum dengan melihat dari aturan dan asas hukum bidang tertentu yang berkaitan dimana akan menimbulkan kemungkinan untuk memberikan timbal balik didalamnya⁷²

b. Penelitian terdahulu, jurnal atau karya ilmiah lainnya.

2. Riset

a. Memahami latar belakang serta fokus masalah yang akan diteliti

b. Mengumpulkan data-data serta referensi yang relevan dengan fokus masalah yang akan diteliti

Perencanaan penelitian merupakan pedoman atau tata cara untuk mengumpulkan suatu data untuk diperolehnya suatu informasi untuk mendukung proses penelitian, setelah pengumpulan bahan hukum dapat dilakukan pengolahan terhadapnya untuk dianalisa dan direalisasikan⁷³

⁷² Nitaria Angkasa dkk, *Metode Penelitian Hukum Sebagai Suatu Pengantar*, (Lampung: CV Laduny Alifatama, 2019), 44.

⁷³ Nitaria Angkasa, *Metode Penelitian Hukum Sebagai Suatu Pengantar*, 58.

- c. Menganalisis data sesuai dengan runtutan analisis data agar ditemukan hasil yang akurat

Pendekatan masalah yaitu proses pemecahan masalah yang akan ditulis, dalam penentuan pendekatan hukum akan dikaji dari tiga bagian pendekatan hukum, diantaranya yakni pendekatan normatif, pendekatan empiris dan pendekatan Nornatif empiris⁷⁴. Penentuan pendekatan dalam penelitian hukum sangat penting karena akan menentukan cara pandang peneliti dalam mengkaji permasalahan hukum yang diangkat. Pemilihan apakah menggunakan pendekatan doctrinal, non doctrinal, atau gabungan keduanya bergantung pada tujuan penelitian, sifat permasalahan, dan hasil yang ingin dicapai

- d. Merangkum data-data pokok yang ditemukan dalam penelitian untuk nantinya disusun menjadi sebuah penelitian yang runtut.

3. Pasca Riset

- a. Menyusun hasil dari temuan yang dilakukan pada tahap riset untuk kemudian disesuaikan dengan fokus permasalahan yang diteliti;
- b. Menarik kesimpulan.

⁷⁴ Nitaria Angkasa, *Metode Penelitian Hukum Sebagai Suatu Pengantar*, 54.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Pengaduan Masyarakat Terhadap Adanya Maladministrasi Yang Diatur Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pengaduan masyarakat terhadap dugaan adanya maladministrasi merupakan hak bagi setiap warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang⁷⁵. Maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kerugian bagi masyarakat. Undang-Undang telah memberikan wadah untuk menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada Ombudsman tanpa dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apa pun⁷⁶. Dalam konteks Ombudsman, pelapor adalah warga negara Indonesia yang mengajukan laporan tentang dugaan maladministrasi, sedangkan terlapor adalah instansi penyelenggara negara atau pemerintahan yang diduga melakukan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maka dari itu, prosedur pengaduan yang efektif sangat penting untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Mekanisme keluhan sendiri adalah bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi dan mengelola keluhan masyarakat atas keluhan pelayanan publik yang diterimanya⁷⁷.

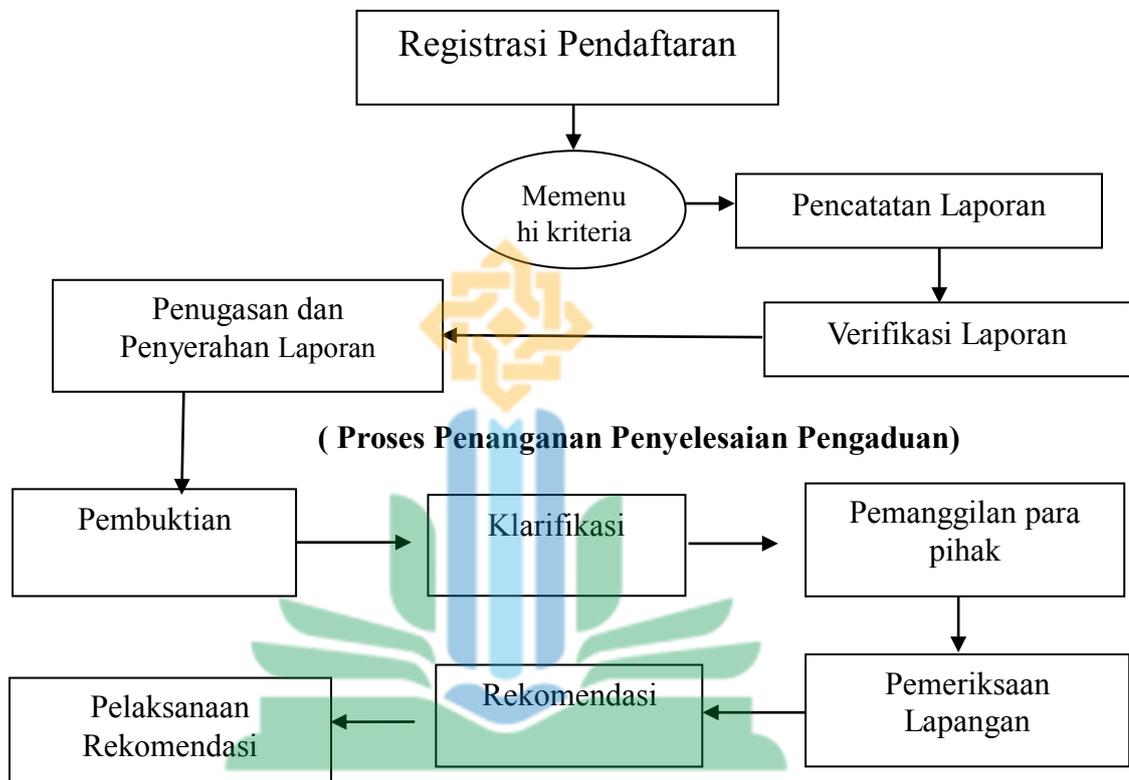
Di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman telah diatur mengenai prosedur yang jelas dan transparan dalam menerima dan

⁷⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik, Pasal 23

⁷⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Pasal 23

⁷⁷ Sirajuddin, Didik, Winardi. Hukum Pelayanan Publik, (Malang, 2012), 196.

memverifikasi laporan dari masyarakat⁷⁸. Adapun prosedur alur konsultasi, penerimaan verifikasi laporan dan penyelesaian tentang Ombudsman RI sebagai berikut:



Sumber : Data diolah sendiri

Mekanisme penyampaian laporan sendiri disini memiliki dua jenis penyampaian yakni sebagai berikut⁷⁹:

1. Penyampaian secara langsung

Laporan secara langsung dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman RI atau Ombudsman Perwakilan untuk menyampaikan laporan tentang adanya dugaan maladministrasi.

⁷⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 25

⁷⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 8

2. Penyampaian Tidak Langsung

Laporan secara tidak langsung yang dimaksud adalah laporan yang dapat disampaikan melalui berbagai saluran atau mekanisme yang tidak memerlukan kehadiran langsung pelapor. Adapun pengaduan secara tidak langsung ini meliputi beberapa cara diantaranya⁸⁰ :

a. Melalui surat

Pelapor yang ingin menyampaikan pengaduan bisa melalui surat yang dikirim melalui kantor pos, atau kurir. Kemudian asisten Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) menerima laporan tersebut. Setelah menerima laporan tersebut, unit kerja terkait melakukan proses pemindahan dokumen surat.

b. Melalui pengaduan dalam jaringan online berbasis situs *website*

Ombudsman menyediakan halaman pengaduan melalui *webiste* <https://ombudsman.go.id/pengaduan> laporan yang disampaikan secara online, oleh sistem akan otomatis masuk ke dalam (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) pada menu Ombudsman Online sesuai dengan lokasi instansi yang dilaporkan

c. Melalui Surat elektronik (*E-mail*)

Ombudsman juga menerima laporan melalui *e-mail*, Laporan pengaduan dapat disampaikan melalui email resmi Ombudsman, yaitu pengaduan pengaduan@ombudsman.go.id untuk Ombudsman Pusat,

⁸⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan

dan [pengaduan.\[wilayah perwakilan\]@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan.[wilayah_perwakilan]@ombudsman.go.id) untuk kantor perwakilan, dengan prinsip pengelolaan yang sama.

d. Melalui Call Center 137 dan Telepon

Masyarakat memiliki opsi untuk menyampaikan laporan atau konsultasi kepada Ombudsman melalui Call Center 137 dan telepon. Prosesnya dimulai ketika operator Call Center 137 menerima telepon dari masyarakat dan mengisi Formulir Penerimaan Konsultasi atau Laporan masyarakat

e. Melalui Aplikasi Whattshapp

Pelapor dapat menyampaikan laporan melalui WhatsApp (+62) 821 3737 3737, yang disediakan oleh Ombudsman sebagai saluran pengaduan yang mudah diakses. Di Ombudsman Pusat, layanan ini dikelola oleh PVL sebagai penghubung. Sedangkan informasi kontak Ombudsman Perwakilan berbeda-beda di setiap daerah, dan dapat diakses melalui akun media sosial resmi masing-masing perwakilan

f. Melalui Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)–Layanan Aspirasi

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atau aspirasi terkait pelayanan publik melalui platform online seperti LAPOR! (Pengaduan Online Rakyat) dan SP4N-Layanan Aspirasi. Sementara itu, SP4N-Layanan Aspirasi adalah sistem pengelolaan pengaduan

terintegrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dalam hal penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dijelaskan di atas, Ombudsman telah melaksanakan Asas-asas Pelayanan Publik yakni penyelenggara pelayanan publik harus berdasarkan pada kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan⁸¹ dan Ombudsman telah memberikan pelayanannya dengan cara cepat, mudah dan terjangkau. Dengan melaksanakan Asas-asas Pelayanan Publik yang baik, Ombudsman telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Masyarakat dapat merasa yakin bahwa pengaduannya akan ditangani dengan cepat, mudah, dan adil, sehingga Ombudsman dapat menjadi lembaga yang efektif dalam menangani pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun pengaturan penyampaian pelaporan secara langsung dalam Undang-Undang Ombudsman yang selanjutnya dibahas lebih rinci dalam peraturan ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 yakni sebagai berikut⁸² :

⁸¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁸² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan

a. Pendaftaran atau Penerimaan Laporan

Sebelum melakukan pengaduan, masyarakat harus melakukan pendaftaran. Ombudsman menyediakan beberapa metode pendaftaran, sebagai berikut :

- 1) Datang langsung ke Kantor Ombudsman RI atau Perwakilan
- 2) Website Ombudsman RI : <http://ombudsman.go.id> yang nantinya masyarakat akan mengisi formulir secara online;
- 3) Whatsapp : 08111263737 dan telepon : (031) 99443737;
- 4) E-mail : jatim@ombudsman.go.id ;
- 5) Surat ;

Dengan berbagai metode pendaftaran yang disediakan oleh Ombudsman di atas, masyarakat memiliki fleksibilitas untuk memilih cara yang paling mudah dengan kebutuhan dan preferensi mereka dalam mengakses layanan pengaduan, sehingga Ombudsman RI dapat lebih efektif dalam menjangkau dan melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dan perlindungan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka, dan Ombudsman RI dapat lebih responsif dalam menangani kasus-kasus yang dilaporkan. Setelah melakukan pendaftaran sebagaimana dimaksud di atas, ada beberapa dokumen yang harus dipenuhi diantaranya sebagai berikut⁸³:

⁸³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 24

- 1) Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap sebagai pelapor pengaduan
- 2) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak instansi terlapor atau atasannya, namun laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya
- 3) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci

Jika di dalam pendaftaran terdapat dokumen yang belum lengkap atau kekurangan, maka Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan. Apabila dalam waktu 30 hari laporan tidak kunjung di lengkapi maka laporan tersebut dianggap dicabut.

Dalam tahap pendaftaran pengaduan, Ombudsman telah menerapkan asas-asas pelayanan publik yang baik⁸⁴, diantaranya ialah asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam hal ini Ombudsman telah melakukan pelayanan dalam tahap pendaftaran dengan mudah, cepat dan terjangkau

Hal ini memudahkan pelapor dalam melakukan pendaftaran pengaduan tanpa harus mengalami kesulitan atau hambatan. Selain itu, Ombudsman juga telah mengoptimalkan proses pendaftaran dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga proses

⁸⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 24

pendaftaran dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, Ombudsman dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik.

b. Pencatatan Laporan

Proses selanjutnya yakni pencatatan, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk kepentingan pendataan dan registrasi laporan baru, laporan kemudian dapat diinput ke dalam SIMPeL (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) untuk diproses dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

c. Verifikasi Laporan

Laporan yang masuk akan diverifikasi oleh Asisten yang bertugas dalam bidang Fungsi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) untuk memastikan keabsahan dan kelengkapan laporan. Verifikasi yang dimaksud yakni ada 2 terdiri atas verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Syarat formil adalah proses pemeriksaan sejumlah syarat administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan agar dapat ditindaklanjuti. Adapun syarat formil diantaranya ialah⁸⁵ :

- 1) Nama lengkap, tempat tanggal lahir, pekerjaan, dan alamat lengkap
- 2) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan

⁸⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 10

- 3) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak instansi terlapor atau atasannya namun laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya
- 4) Laporan yang sama tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman
- 5) Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat dua Tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
- 6) Surat kuasa pelapor

Jika syarat formil dinyatakan lengkap selanjutnya yakni ke tahap verifikasi syarat Materil untuk menentukan substansi laporan apakah termasuk dalam ruang lingkup wewenang Ombudsman, adapun verifikasi syarat materiil adalah pemeriksaan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan agar dapat ditindaklanjuti. Adapun syarat formil sebagaimana dimaksud di atas memuat⁸⁶:

- 1) Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan
- 2) Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan
- 3) Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang telah dilaporkan sebagaimana mestinya

⁸⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 10

4) Laporan harus sesuai dengan kewenangan Ombudsman

Setelah semua dinyatakan lengkap, kemudian dilanjutkan dengan rapat unit kerja untuk memperoleh persetujuan berupa substansi laporan termasuk dalam ruang lingkup wewenang Ombudsman dan menentukan unit kerja yang akan menindaklanjuti hingga penyelesaian laporan.

Menurut oleh A.M. Donner⁸⁷ Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang menekankan pentingnya melakukan pemeriksaan yang teliti dan cermat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam verifikasi laporan pengaduan, Ombudsman telah membuktikan melakukan pemeriksaan yang cermat dan teliti terhadap informasi yang disampaikan oleh pelapor dan pihak yang dilaporkan. Hal ini dapat memastikan bahwa proses verifikasi dilakukan secara akurat dan objektif, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Ombudsman. Hal ini dinilai telah memenuhi asas-asas umum pemerintahan yang baik salah satunya ialah telah memenuhi asas kecermatan.

Namun dalam tahap ini terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya yakni di dalam persyaratan formil disebutkan bahwasannya pelapor ketika melakukan pendaftaran harus menyertakan sejumlah syarat administratif yang harus dipenuhi, salah satu diantaranya yakni sudah menyampaikan laporan secara langsung

⁸⁷ Sirajuddin, Didik, Winardi *Hukum pelayanan publik*, setara press, (Malang : 2012), 12

kepada pihak instansi terlapor atau atasannya berupa tangkapan layar pengaduan melalui *whatsapp* atau tangkapan layar aplikasi pengaduan pada instansi bersangkutan namun laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. Tetapi, di dalam Peraturan Ketua Ombudsman dijelaskan bahwasannya apabila pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman, namun yang bersangkutan belum menyampaikan laporan kepada terlapor atau atasan terlapor karena dapat menimbulkan bahaya, gangguan keselamatan, keamanan dan objektivitas kepada Pelapor, maka verifikasi syarat formil terhadap laporan tersebut dapat dilakukan dengan mengesampingkan upaya pelapor kepada instansi yang dilaporkan ataupun atasannya⁸⁸. Hal ini menimbulkan standar verifikasi yang ada pada tahap ini kurang jelas. Ketidakjelasan standar pada verifikasi ini dapat menimbulkan ketidakadilan dalam proses penanganan pengaduan. Prinsip ketidakadilan inilah yang membuat perlindungan pelapor belum sepenuhnya terpenuhi. Jika tujuan Ombudsman memberikan bentuk perlindungannya sesuai dengan Undang-Undang yang ada, maka penetapan standar verifikasi sebagai persyaratan formil seharusnya tidak perlu dicantumkan dalam persyaratan formil

Ketidakadilan standart verifikasi pada tahap ini juga akan menimbulkan perlakuan yang membeda-bedakan terhadap pelapor pengaduan oleh lembaga pengawasan yang dalam hal ini adalah

⁸⁸Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan

Ombudsman RI dimana perlakuan ini dapat menimbulkan kesan bahwa Ombudsman RI tidak adil dalam menangani pengaduan. Hal ini tentu telah melanggar prinsip *equality before the law* yang menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama di hadapan hukum dan harus diperlakukan secara adil dan setara tanpa membeda-bedakan satu sama lain. Oleh karena itu, Ombudsman RI perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap standar verifikasi untuk memastikan bahwa prinsip *equality before the law* tetap terjaga dan semua pengaduan ditangani dengan adil dan transparan.

d. Penugasan atau penyerahan laporan

Setelah diperoleh persetujuan mengenai unit kerja untuk dilaksanakannya penyelesaian, selanjutnya ialah :

- 1) Menerima laporan untuk melanjutkan pemeriksaan di kantor pusat

Unsur-unsur yang harus dipenuhi laporan untuk dilanjutkan pemeriksaan di Ombudsman Pusat adalah dugaan maladministrasi pihak terkait dalam kasus yang dilaporkan berada di luar wilayah kerja Perwakilan, substansi yang dilaporkan berpotensi menjadi isu nasional, dan kedudukan pihak terlapor adalah instansi Nasional

- 2) Menerima Laporan untuk melanjutkan pemeriksaan di perwakilan

Dalam hal terlapor di wilayah kerja Perwakilan, maka pemeriksaan laporan dilakukan oleh Perwakilan. Laporan yang ditindaklanjuti oleh Perwakilan diberikan keterangan mengenai

Perwakilan yang berwenang melanjutkan pemeriksaan dengan diberikan alasan mengenai keberadaan pihak Terlapor.

3) Penyerahan Laporan antar Perwakilan Ombudsman

Dalam hal Laporan yang disampaikan kepada Perwakilan merupakan wewenang Perwakilan lain, maka Perwakilan yang menerima Laporan tersebut menyerahkan Laporan kepada Perwakilan yang memiliki wewenang atas wilayah kerja instansi yang dilaporkan. Setelah itu proses selanjutnya adalah proses penyelesaian pengaduan yang dilakukan secara sistematis yang dalam proses penyelesaian pengaduan.

Adapun mekanisme penyelesaian pengaduan menurut Peraturan Ombudsman sebagai berikut ⁸⁹:

1) Pembuktian dugaan adanya maladministrasi

Dalam proses pemeriksaan, Ombudsman akan melakukan investigasi untuk membuktikan ada tidaknya dugaan maladministrasi yang dilaporkan. Investigasi dilakukan untuk menemukan bukti ketika adanya dugaan maladministrasi oleh instansi atau pihak terlapor⁹⁰.

⁸⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 10

⁹⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 24

2) Klarifikasi

Permintaan klarifikasi ini dilakukan dengan cara meminta keterangan secara tertulis pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait⁹¹. Kemudian permintaan klarifikasi ini disampaikan secara tertulis kepada pihak terlapor atau atasan terlapor. Terlapor atau atasan terlapor wajib menjawab permintaan klarifikasi secara tertulis paling lambat dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat permintaan klarifikasi. Jika, terlapor atau atasan terlapor tidak memberikan keterangan sebagaimana mestinya maka dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja maka Ombudsman menyampaikan permintaan klarifikasi secara tertulis kedua.

Dalam proses klarifikasi, Ombudsman melakukan upaya untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat terkait dengan laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh pelapor. Klarifikasi ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti pertemuan dengan terlapor atau instansi, permintaan informasi tertulis, atau bahkan investigasi lapangan. Namun, Undang-Undang maupun Peraturan Ombudsman RI belum mengatur secara spesifik tentang cara klarifikasi yang harus dilakukan oleh Ombudsman. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan dalam bentuk klarifikasi, karena setiap kasus dapat memiliki

⁹¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 26

bentuk klarifikasi yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bentuk pengaduannya.

Jika pengaduan bersifat umum dan tidak berkaitan dengan individu, Ombudsman dapat memberikan klarifikasi dalam bentuk informasi secara umum kepada terlapor atau instansi. Contohnya, pada salah satu pengaduan terkait dengan pungutan liar pada instansi pendidikan yang dilakukan oleh sekelompok orang. Dalam hal ini, ada laporan kasus dugaan maladministrasi, yang terjadi di lingkungan sekolah di Kota Palembang yang masuk ke Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2020 lalu. Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta dilaporkan ke Ombudsman RI, karena dianggap melakukan maladministrasi dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun ajaran 2020/2021 yang dilaporkan oleh Forum Orang Tua Murid dan Gerakan Emak Bapak Peduli Pendidikan (Geprak) karena ada tindakan maladministrasi berupa pembuatan petunjuk teknis (Juknis) baru dalam PPDB jalur zonasi⁹².

Jadi, ketika melihat kasus diatas bentuk klarifikasi yang dilakukan oleh Ombudsman kepada Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta dengan melakukan konfirmasi berupa bentuk dugaan maladministrasinya dalam hal ini adalah tentang kebijakan dari Dinas pendidikan yang dilaporkan tersebut. Klarifikasi ini

⁹²Tiga Kasus Dugaan Maladministrasi Sekolah di Palembang Dilaporkan ke Ombudsman Sumsel diakses 17 april 2025 <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-kasus-dugaan-maladministrasi-sekolah-di-palembang-dilaporkan-ke-ombudsman-sumsel->

dilakukan tanpa menggali informasi terkait dengan identitas atau pribadi seseorang yang melakukan laporan kepada Ombudsman RI, karena laporan tersebut bersifat umum dan tidak terkait dengan kasus spesifik yang melibatkan individu tertentu. Dengan demikian, Ombudsman dapat memperoleh informasi yang akurat dan jelas tentang kebijakan instansi terkait dan menentukan langkah selanjutnya dalam menangani laporan tersebut.

Berbeda dengan pengaduan yang bersifat individu, yang dalam hal ini biasanya kasus yang dilaporkan oleh pihak pelapor berkaitan dengan dokumen pribadi, contohnya dalam kasus penundaan berlarut, dalam hal ini Ombudsman akan melakukan klarifikasi dengan cara memberikan informasi rinci kepada terlapor atau instansi, termasuk menyebutkan nama, kronologi dan nomor permohonan karena berkaitan dengan individu seseorang kronologi, dan nomor permohonan yang terkait dengan kasus tersebut⁹³. Hal ini dapat menyebabkan kerahasiaan identitas pelapor tidak dapat dipertahankan lagi, meskipun Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI secara tegas menjamin kerahasiaan nama dan identitas pelapor.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya pada tahapan ini, ketidakseimbangan dalam proses dapat berpotensi mengganggu perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada pelapor,

⁹³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan

karena identitas pelapor dapat diketahui oleh terlapor. Hal ini dapat menyebabkan pelapor mengalami tekanan atau intimidasi dari terlapor, sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan pelapor terhadap lembaga Ombudsman dan proses penanganan pengaduan.

3) Pemanggilan para pihak

Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan secara tertulis kepada pihak-pihak terkait, termasuk pelapor, terlapor dan kuasa dari keduanya, untuk diminta keterangan dalam rangka menyelidiki suatu laporan.

4) Pemeriksaan Lapangan

Pemeriksaan lapangan disini dilakukan dalam hal permasalahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari pihak pelapor atau kuasa pelapor, terlapor atau atasan terlapor, dan pihak-pihak terkait. Jika objek pemeriksaan berada di daerah, tim pemeriksa pusat perlu berkoordinasi dengan Perwakilan Ombudsman di daerah tersebut untuk pelaksanaan pemeriksaan lapangan.

Dalam Peraturan Ombudsman dijelaskan bahwasannya pemeriksaan lapangan dilakukan dengan metode terbuka dan tertutup⁹⁴. Pemeriksaan lapangan dengan metode terbuka harus didahului dengan penyampaian surat pemberitahuan kepada

⁹⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 36

terlapor. Metode ini dapat dilakukan untuk beberapa laporan masyarakat secara bersamaan. Sedangkan metode pemeriksaan lapangan tertutup dilakukan tanpa pemberitahuan kepada terlapor. Metode ini dilakukan agar memperoleh bukti secara langsung terhadap permasalahan yang dilaporkan.

Pemeriksaan lapangan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan metode terbuka dan tertutup memiliki perbedaan signifikan dalam hal transparansi dan keterlibatan terlapor. Metode terbuka yang dilakukan dengan pemberitahuan kepada terlapor memungkinkan terlapor untuk mempersiapkan diri, memberikan tanggapan secara langsung, dan memastikan bahwa proses pemeriksaan berjalan dengan transparan.

Namun, metode pemeriksaan tertutup yang dilakukan tanpa pemberitahuan kepada terlapor dapat menimbulkan kekhawatiran bahwa hak-hak terlapor tidak diberikan sebagaimana mestinya. Hal ini dapat menyebabkan ketidakadilan dan mempengaruhi hasil pemeriksaan. Di sisi lain, proses pemeriksaan harus tetap adil dan bukti yang diperoleh harus akurat, sehingga Ombudsman perlu memastikan bahwa metode yang dipilih tidak mempengaruhi objektivitas dan integritas proses pemeriksaan. Perbedaan dalam metode pemeriksaan ini juga menimbulkan ketidakjelasan dalam penentuan kapan menggunakan metode terbuka dan tertutup. Apakah metode tertutup hanya digunakan dalam kasus-kasus

tertentu, atau apakah metode terbuka dapat digunakan dalam semua kasus, dengan mempertimbangkan hak-hak terlapor dan kebutuhan akan transparansi

5) Rekomendasi

Rekomendasi Ombudsman adalah hasil investigasi yang mencakup kesimpulan, pendapat, dan saran kepada atasan terlapor. Rekomendasi ini bertujuan memperbaiki administrasi pemerintahan dan memastikan tindak lanjut yang tepat. Rekomendasi sendiri disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu 14 hari sejak tanggal rekomendasi dikeluarkan dan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman⁹⁵. Adapun rekomendasi yang diberikan yakni berupa⁹⁶:

- a) Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b) Bentuk maladministrasi yang telah terjadi; dan
- c) Uraian tentang hasil pemeriksaan;
- d) Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

6) Pelaksanaan Rekomendasi

Menurut Undang-Undang Ombudsman, hasil investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman diwujudkan dalam bentuk

⁹⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 57

⁹⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 56

rekomendasi⁹⁷. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan tidaklah berbentuk putusan melainkan berbentuk rekomendasi. Setelah menerima rekomendasi Ombudsman, atasan terlapor wajib melaporkan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman beserta hasil pemeriksaannya dalam waktu maksimal 60 hari setelah menerima rekomendasi tersebut.⁹⁸

Dalam tahapan Rekomendasi, Ombudsman harus memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan tidak memihak kepada salah satu pihak dan berlaku sama untuk semua pihak yang terkait. Dalam hal instansi tidak melaksanakan rekomendasi yang telah diberikan maka Ombudsman berhak mengeluarkan sanksi⁹⁹

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI

Pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya sebagai bentuk pelayanan dasar yang harus diterima setiap warga negara untuk memastikan rasa aman dan keadilan. Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NKRI Tahun 1945), negara bertanggung jawab atas perlindungan Hak Asasi Manusia. Hal ini tercantum

⁹⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7 Ayat (1)

⁹⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 62

⁹⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 39

dalam Pasal 281 ayat (4) UUD NKRI Tahun 1945 yang berbunyi Perlindungan, pemajuan, penegakan dan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara terutama pemerintah¹⁰⁰. Perlindungan hukum yang akan penulis bahas disini ialah perlindungan hukum mengenai pelapor pengaduan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Adapun isi dari Undang-Undang ini secara umum ialah mengatur pembentukan dan keberadaan lembaga negara bernama Ombudsman yang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut¹⁰¹ :

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja dengan lembaga lain

Adapun wewenang Ombudsman sendiri menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah sebagai berikut :

¹⁰⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pasal 281 Ayat (4)

¹⁰¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi

Selain memiliki tugas dan wewenang, Undang-Undang ini juga menjelaskan mengenai susunan dan keanggotaan yang ada didalam Ombudsman Republik Indonesia¹⁰². Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman tidak boleh mencampuri proses pengadilan dan dilindungi dari

¹⁰² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

penangkapan, penahanan, atau tuntutan hukum terkait tugasnya, dan setiap orang yang menghalangi proses pemeriksaan dapat dikenai sanksi pidana. Selain itu, undang-undang mengatur tentang Perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya dibahas secara rinci dalam peraturan ketua Ombudsman Republik Indonesia.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut¹⁰³:

1. Berkaitan dengan hak-hak warga negara
2. Jaminan kepastian hukum
3. Adanya sanksi hukuman
4. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya

Perlindungan pelapor pengaduan pelayanan publik yang akan dibahas oleh penulis yakni meliputi aspek hukum, administratif, dan sosial yang diberikan kepada pelapor dalam rangka memastikan keamanan dan kenyamanan mereka dalam menyampaikan pengaduan tentang adanya dugaan maladministrasi, serta menganalisis implementasi perlindungan tersebut dalam Undang-Undang Ombudsman maupun Undang-Undang Pelayanan Publik

Adapun pengaduan pelayanan publik atau biasa disebut maladministrasi adalah tindakan pejabat publik yang melanggar hukum atau menyalahgunakan wewenang, dan dapat dilaporkan melalui pengaduan

¹⁰³ Hasmawati, 2019, *Tinjauan Yuridis Terhadap Hak-Hak Narapidana Lanjut Usia di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kota Palopo*, Jurnal Galigo: Publik Administration Jurnal Vol-2 No- 2, 76-79

oleh masyarakat¹⁰⁴. Pengaduan pelayanan publik bertujuan mewujudkan pelayanan yang berkualitas, berkeadilan, dan mematuhi peraturan yang berlaku, demi terwujudnya pemerintahan yang baik.¹⁰⁵

Adapun pelapor disini adalah warga negara Indonesia yang melakukan pengaduan atas dugaan adanya maladministrasi kepada Ombudsman RI¹⁰⁶. Sebelum penulis membahas lebih jauh mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik, penulis akan terlebih dahulu membahas mengenai hubungan hukum dari setiap pihak yang terlibat dalam pengaduan ini. Dalam hubungan hukum, dua atau lebih subjek hukum terikat oleh hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas adapun hak-hak pelapor dalam pengaduan pelayanan publik sebagai berikut¹⁰⁷:

1. Mengawasi pelaksanaan pelayanan publik;
2. Mendapat respon terhadap pengaduan yang telah diajukan;
3. Mengetahui isi standar pelayanan;
4. Mendapat perlindungan dan pemenuhan pelayanan;
5. Memberitahukan kepada instansi untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

¹⁰⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 1

¹⁰⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 3

¹⁰⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pasal 1

¹⁰⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 18

6. Mengadukan instansi atau telapor yang melakukan penyimpangan;
7. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Perlu diingat bahwa perlindungan pelapor terhadap pengaduan pelayanan publik berbeda dengan perlindungan pelapor tindak pidana. Pengaduan pelayanan publik lebih berfokus pada penyelesaian keluhan atau keberatan masyarakat terhadap pelayanan publik yang tujuannya adalah untuk menjamin keamanan dan kebebasan mereka dalam melapor serta mencegah tindakan adanya diskriminatif akibat pelaporan tersebut. Perlindungan ini penting untuk memastikan bahwa sistem pengaduan maladministrasi berfungsi efektif dan pelapor tidak takut untuk mengungkap praktik-praktik buruk dalam pelayanan publik.

Sedangkan pelaporan tindak pidana lebih berfokus pada penindakan terhadap pelaku tindak pidana. Disini penulis mengambil contoh dalam hal pelaporan tindak pidana korupsi, jika di dalam perlindungan tindak pidana korupsi pelapor sudah dijamin keamanannya melalui beberapa Undang-Undang. Pertama, dalam Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi masyarakat memiliki peran penting dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi melalui perlindungan hukum, di mana mereka dapat berpartisipasi sebagai saksi atau pelapor.¹⁰⁸ Kedua, dalam Undang-Undang Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) berkewajiban memberikan perlindungan terhadap saksi pelapor yang menyampaikan laporan mengenai

¹⁰⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, Pasal 41

terjadinya korupsi¹⁰⁹. Yang dimaksud dengan “memberikan perlindungan” dalam ketentuan tersebut mencakup pemberian perlindungan hukum, jaminan keamanan, bahkan jika perlu mengganti identitas pelapor. Ketiga, Dalam Undang-Undang perlindungan saksi dan korban menyatakan bahwa seorang saksi dan korban berhak memperoleh perlindungan atas keamanan pribadi, keluarga, dan harta bendanya, serta bebas dari ancaman yang berkenaan dengan kesaksian yang akan, sedang atau telah diberikannya. Bahkan seorang saksi dan korban dapat ikut serta memilih dan menentukan bentuk perlindungan dan dukungan keamanan baginya¹¹⁰.

Perlindungan hukum bagi pelapor dalam tindak pidana di atas telah menunjukkan pentingnya menjaga keamanan bagi pelapor untuk mendorong pelaporan dan penegakan hukum. Prinsip-prinsip ini juga dapat diterapkan dalam konteks maladministrasi, di mana pelapor merupakan seorang yang berani mengungkapkan penyimpangan dan kesalahan dalam administrasi pelayanan publik.

Dalam rangka pengawasan terhadap maladministrasi, pemerintah telah membentuk lembaga yang bernama Ombudsman di dalam Undang-Undang untuk wadah ketika adanya dugaan tindakan maladministrasi.

¹⁰⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang No. 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Korupsi, Pasal 15

¹¹⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, Pasal 5

Adapun kewajiban yang harus dipenuhi oleh lembaga tersebut yakni¹¹¹ :

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik
2. Melakukan pemeriksaan laporan
3. Menindaklanjuti laporan yang merupakan kewenangan Ombudsman
4. Melakukan investigasi terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik
5. Melakukan kerja sama dengan lembaga pemerintahan lainnya
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik

Kebanyakan *mindset* yang terbentuk pada masyarakat bahwa mengadu adalah suatu bentuk tindakan yang sia-sia, serta terkadang sangat merugikan bagi pelapor dikarenakan adanya ancaman dan tindakan tidak menyenangkan dari berbagai pihak.

Perlindungan terhadap hak-hak kodrat tiap individu merupakan salah satu dari tujuan pembentukan hukum untuk seseorang agar dapat merasa aman dalam menjalani kehidupannya sebagai seorang warga negara maka di dalam dirinya melekat hak-hak untuk meminta perlindungan negara manakala dirinya merasa terancam. Hal ini sejalan dengan teori perlindungan hak kodrat yang dikemukakan oleh John Locke yang menyatakan bahwa kekuasaan penguasa yang diberikan lewat kontak sosial, dengan sendirinya tidak bersifat mutlak. Dengan adanya kekuasaan tersebut justru dimaksudkan untuk melindungi hak-hak kodrat warga Negara di mana yang dimaksud adalah

¹¹¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7

melindungi dari bahaya-bahaya yang mengancam keselamatan jiwa seseorang¹¹²

Untuk melindungi pelapor yang melakukan pengaduan terhadap tindakan maladministrasi, pemerintah telah memberikan bentuk perlindungannya yakni berupa kerahasiaan identitas pelapor yang mana dalam hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia”¹¹³.

Namun perlindungan ini memiliki batasan yang perlu diperhatikan, karena di dalam pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disana berbunyi “Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan” begitupun di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik keduanya memiliki diksi yang sama mengenai perlindungan hukum pelapor pengaduan pelayanan publik.

Dalam hal ini, keduanya belum memiliki perlindungan yang pasti mengenai perlindungan bagi pelapor pengaduan pelayanan publik. Hal ini tentu tidak sejalan dengan asas kepastian hukum yang terdapat dalam Undang-Undang Pelayanan Publik¹¹⁴ dan juga hal ini tidak mencerminkan adanya prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik menurut A. M. Donner dikarenakan tidak adanya kepastian hukum¹¹⁵

¹¹²Kiki Karsa, Sheila Indah, Derin Marseli, Solihin Bazari. ‘Pemikiran Hukum John Locke Dan Landasan Hak Asasi Manusia’, *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat*, 2.01 (2024), Pp. 1–19,

¹¹³ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 24

¹¹⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia , Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.Pasal 24

¹¹⁵ Sirajuddin,Didik, Winardi Hukum Pelayanan Publik, Setara Press, (Malang : 2012), 12

Dari hal tersebut menimbulkan pertanyaan tentang apa yang dimaksud dengan diksi 'Dalam keadaan tertentu' dan bagaimana ketentuan ini diterapkan dalam praktiknya, karena dengan ketidakjelasan diksi tersebut dapat menyebabkan ketidakpastian hukum dan berpotensi melemahkan perlindungan hukum bagi pelapor maladministrasi dan juga ketakutan masyarakat untuk enggan melakukan pengaduan karena belum ada kepastian hukum di dalamnya.

Hal ini juga menimbulkan ketidakjelasan rumusan yang ada pada diksi tersebut yang mengakibatkan multitafsir dan dikhawatirkan terjadi penyelewengan dalam pelaksanaan Undang-Undang tersebut. Ketidakjelasan rumusan yang dimaksud adalah bahwa setiap Peraturan Perundang-undangan harus memenuhi persyaratan teknis penyusunan Peraturan Perundang-undangan, sistematika, pilihan kata atau istilah, serta bahasa hukum yang jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan berbagai macam interpretasi dalam pelaksanaannya. Tentu diksi tersebut dinilai tidak sejalan dengan asas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang baik, yang meliputi kejelasan rumusan¹¹⁶

Dalam upaya untuk memahami implikasi dari ketentuan ini, penulis menganalisis lebih lanjut tentang bagaimana diksi 'dalam keadaan tertentu' ini dapat diinterpretasikan. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut tentang implementasi ketentuan ini, penulis kemudian menganalisis di dalam Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 yang membahas mengenai

¹¹⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, Pasal 6

Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan. Dalam peraturan ini dijelaskan bahwasannya prosedur dan bentuk komunikasi resmi yang dilakukan oleh Ombudsman dalam menyampaikan informasi kepada para pelapor, pihak terkait, dan instansi terkait lainnya. Peraturan ini memiliki tujuan sebagai acuan bagi Asisten atau unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman pusat dan Perwakilan pada saat menyelenggarakan Konsultasi, menerima dan melakukan Verifikasi Laporan masyarakat.

Adapun ketentuan mengenai diksi pengecualian diatas, Peraturan Ketua Ombudsman menegaskan bahwasannya¹¹⁷ :

Apabila Pelapor menyampaikan Laporan kepada Ombudsman dan meminta agar identitasnya dirahasiakan, maka identitas Pelapor akan dirahasiakan dari terlapor atau instansi terkait lainnya, namun demikian Pelapor harus tetap menyampaikan fotokopi kartu identitas (KTP/KITAP/KITAS), nomor telepon atau alamat *e-mail* yang dapat dihubungi untuk keperluan Verifikasi Syarat Formil dan komunikasi tindak lanjut Laporan. Permintaan dirahasiakan tidak dapat diterapkan dalam hal Laporan yang proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh Terlapor, misalnya terkait permasalahannya pengurusan sertifikat individu, kenaikan pangkat atau status kepegawaian individu, tindak lanjut Laporan polisi, dan sebagainya

Dalam ketentuan tersebut sudah jelas bahwasannya apabila Pelapor menyampaikan Laporan kepada Ombudsman dan meminta agar identitasnya dirahasiakan, maka identitas Pelapor akan dirahasiakan dari Terlapor atau instansi terkait lainnya, namun demikian Pelapor harus tetap menyampaikan fotokopi kartu identitas (KTP/KITAP/KITAS), nomor telepon atau alamat *e-*

¹¹⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Etunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan

mail yang dapat dihubungi untuk keperluan Verifikasi Syarat Formil dan komunikasi tindak lanjut Laporan. Permintaan dirahasiakan tidak dapat diterapkan dalam hal Laporan yang proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh Terlapor, misalnya terkait permasalahannya pengurusan sertifikat individu, kenaikan pangkat atau status kepegawaian individu, tindak lanjut Laporan polisi, dan sebagainya

Namun, Permintaan dirahasiakan tidak dapat diterapkan dalam hal laporan yang proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh terlapor atau instansi, misalnya terkait permasalahan pengurusan sertifikat individu, kenaikan pangkat atau status kepegawaian individu, dan sebagainya yang bersangkutan dengan dokumen individu¹¹⁸. Hal inilah yang menjadi pengecualian di dalam diksi tersebut.

Penulis mengambil contoh dalam kasus pengaduan pengurusan penundaan berlarut sertifikat hak milik tanah (SHM), milik Bapak Iyan beliau sudah dua kali lapor ke Ombudsman pada Tahun 2021. Pertama, beliau lapor jika sudah 5 Tahun pengajuan SK pemberian Hak dan Sertifikat Hak milik beliau tidak kunjung diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. Padahal beliau sudah melengkapi dokumen administratif yang diminta oleh pihak Kantor Pertanahan serta membayar biaya pengurusan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Berulang kali beliau mondar-mandir ke Kantor Pertanahan meminta informasi status pengajuan SK Pemberian Hak dan SHM, namun tidak ada kepastian. Akhirnya beliau memutuskan untuk mencoba lapor

¹¹⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, Dan Verifikasi Laporan

ke Ombudsman, berharap Ombudsman dapat membantu menyelesaikan permasalahan beliau di Kantor Pertanahan. Namun setelah ditelusuri lebih jauh, beliau merupakan orang yang jujur, tidak ada konflik atas sertifikat tanah yang diajukan beliau. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempermudah Ombudsman dalam mendorong pihak Kantor Pertanahan agar segera menyelesaikan pengajuan sertifikat¹¹⁹.

Tidak sampai 1 bulan, Kantor Pertanahan segera bergerak menindaklanjuti laporan beliau berdasarkan surat klarifikasi tertulis dan klarifikasi langsung yang dilakukan oleh Ombudsman. Akhirnya beliau kembali datang ke Kantor Pertanahan dengan melengkapi dokumen administratif yang diperlukan Kantor Pertanahan, agar permohonan sertifikat dapat segera diproses. Ternyata selama 5 Tahun belakangan ini, dokumen yang pernah beliau sampaikan, hilang di Kantor Pertanahan. Kemudian laporannya dianggap selesai karena proses penerbitan sertifikat beliau mulai dijalankan kembali. Masalah hilangnya dokumen beliau di masa lampau kami anggap sudah berlalu, karena Ombudsman fokus kepada solusi, bukan mencari siapa yang salah¹²⁰.

Dengan adanya kasus di atas penulis menganalisis bahwa Ketika Ombudsman melakukan klarifikasi terhadap instansi terlapor yang dalam hal ini adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Banjar maka Ombudsman harus menjelaskan secara rinci dalam hal permohonan klarifikasi, apakah benar telah

¹¹⁹ Layanan Sengkarut, Sertifikat Berlarut diakses 2 april 2025
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--layanan-sengkarut-sertifikat-berlarut>

¹²⁰Layanan Sengkarut, Sertifikat Berlarut diakses 2 april 2025
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--layanan-sengkarut-sertifikat-berlarut>

terjadi penundaan berlarut dalam proses penanganan kasus tersebut, dan di dalam permintaan klarifikasi inilah Ombudsman harus menyampaikan secara jelas mulai dari nomor permohonan, kemudian bagaimana kronologi penanganan kasus, tanggal penerimaan laporan, tanggal penyelesaian, dan alasan-alasan yang menyebabkan terjadinya penundaan.

Dalam proses klarifikasi inilah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Banjar melakukan pengecekan terhadap data dan informasi yang disampaikan oleh Ombudsman, termasuk kronologi penanganan kasus, tanggal penerimaan laporan, dan detail lainnya yang terkait dengan proses penanganan kasus tersebut. Dengan dilakukannya analisis yang mendalam terhadap informasi kasus tersebut, Badan Pertanahan Nasional (BPN) Banjar dapat mengetahui identitas pelapor berdasarkan kesesuaian antara kronologi penanganan kasus dan tanggal penerimaan laporan yang disampaikan dengan data dan informasi yang ada pada internal instansi terlapor. Proses identifikasi ini dapat dilakukan dengan membandingkan informasi yang disampaikan oleh Ombudsman dengan database internal Badan Pertanahan Nasional (BPN) Banjar, sehingga mereka dapat menemukan kesesuaian antara informasi yang disampaikan dengan data yang ada pada mereka.

Kasus tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelapor maladministrasi belum berjalan efektif, sehingga mengalami pelanggaran hak-hak bagi pelapor yang melakukan pengaduan. Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi hak-hak individu

dari pelanggaran oleh pihak lain, termasuk aparat pemerintah¹²¹. Dalam kasus ini, negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap pihak, termasuk aparat pemerintah, tunduk pada hukum dan tidak boleh melakukan tindakan yang melanggar hukum. Namun, kasus tersebut menunjukkan bahwa negara belum mampu menegakkan prinsip negara hukum dengan efektif, sehingga pelapor mengalami intimidasi dan pelanggaran hak-hak.

Dari analisis kasus di atas tentu menyebabkan kerahasiaan identitas pelapor tidak bisa dirahasiakan dengan sepenuhnya, karena pihak terlapor dapat melakukan identifikasi terhadap pelapor berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Ombudsman, terutama jika informasi tersebut cukup spesifik sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi pelapor dengan keyakinan yang tinggi. Dalam situasi seperti ini, kemungkinan besar pihak terlapor akan dapat mengetahui siapa yang melakukan pengaduan kepada Ombudsman, sehingga kerahasiaan identitas pelapor menjadi tidak efektif dan dapat menimbulkan risiko bagi pelapor, seperti tindakan pembalasan atau tekanan dari pihak terlapor.

Menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dijelaskan bahwasannya pengolahan data visual di tempat umum dan/ atau pada fasilitas pelayanan publik dilakukan dengan ketentuan yakni tidak digunakan untuk mengidentifikasi seseorang¹²². Hal ini tentu melanggar prinsip perlindungan data pribadi yang diatur dalam Undang-Undang tersebut.

¹²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Erlangga, 2007), 12.

¹²² Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*, Pasal 7 Ayat (1)

Dalam hal ini, ketentuan yang ada pada Peraturan Ketua Ombudsman yang memungkinkan pengolahan data visual di tempat umum dan/atau pada fasilitas pelayanan publik untuk tujuan identifikasi seseorang secara langsung melanggar ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi secara tegas menyatakan bahwa pengolahan data pribadi harus dilakukan dengan memperhatikan hak-hak individu dan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi.

Peraturan Ketua Ombudsman ini dapat dianggap sebagai *lex posteriori* yang tidak sesuai dengan *lex priori* yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi sebagai *lex priori* seharusnya tidak di langgar oleh aturan yang lebih baru yakni *lex posteriori* yang dalam hal ini adalah Peraturan Ketua Ombudsman. Dalam hal ini ketentuan yang ada pada peraturan ketua ombudsman sudah jelas melanggar ketentuan yang ada dalam undang-undang perlindungan data pribadi

Dalam hal kerahasiaan identitas pelapor belum bisa dirahasiakan dengan sepenuhnya dikarenakan adanya pengecualian diksi dalam Undang-Undang tersebut, maka Undang-Undang Ombudsman RI utamanya pasal 24 dinilai tidak sejalan dengan asas *Equality before the Law* yang terdapat dalam amandemen Undang-Undang Dasar 1945¹²³ karena asas tersebut merupakan suatu kesetaraan dalam hukum pada setiap individu tanpa adanya pengecualian.

¹²³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 27 Ayat (1)

Dalam konteks pelayanan publik, kasus ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan., Menurut Jimly Assididqie yang dikutip dalam buku Hukum Administrasi Negara, Pelayanan publik yang baik harus mencakup jaminan perlindungan hukum terhadap pelapor maladministrasi, sehingga pelapor dapat menyampaikan pengaduan tanpa takut akan adanya pembalasan atau tekanan¹²⁴

Disamping itu, selain membahas mengenai pengecualian diksi "Dalam keadaan tertentu, identitas dan nama pelapor dapat dirahasiakan" penulis selanjutnya akan membahas mengenai situasi normal di mana tidak ada keadaan tertentu yang memungkinkan kerahasiaan identitas pelapor. Ada beberapa identitas yang dapat dirahasiakan oleh Ombudsman terkait dengan kasus yang dilaporkan oleh pelapor pengaduan pelayanan publik yakni disini penulis mengambil contoh kasus pungutan liar oleh salah satu instansi pendidikan¹²⁵. Dimana ketika bulan Juni Tahun 2020 lalu, ada tiga laporan kasus dugaan maladministrasi, yang terjadi di lingkungan sekolah di Kota Palembang yang asuk ke Ombudsman RI Provinsi Sumsel. Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta dilaporkan ke Ombudsman RI, karena dianggap melakukan maladministrasi dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun ajaran 2020/2021 yang dilaporkan oleh Forum Orang Tua Murid dan Gerakan Emak Bapak Peduli Pendidikan (Geprak) karena ada

¹²⁴ Tjandra. W, *Hukum Administrasi Negara: Pengantar Hukum Administrasi Negara*, 2016.

¹²⁵ Tiga Kasus Dugaan Maladministrasi Sekolah di Palembang Dilaporkan ke Ombudsman Sumsel diakses 16 mei 2025 <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-kasus-dugaan-maladministrasi-sekolah-di-palembang-dilaporkan-ke-ombudsman-sumsel->

tindakan maladministrasi berupa pembuatan petunjuk teknis (Juknis) baru dalam PPDB jalur zonasi.

Dari kasus di atas, penulis menganalisis bahwa beberapa kasus mungkin dapat dirahasiakan identitas yang sifatnya umum karena tidak mungkin pihak telapor atau instansi akan menanyakan terkait dengan identitas pelapor dari tindakan maladministrasi tersebut, terutama jika pengaduan tersebut dilakukan oleh sekelompok orang atau masyarakat luas yang terkena dampak dari tindakan maladministrasi tersebut. Dan juga dalam pelaksanaan klarifikasi yang akan dilakukan oleh Ombudsman, tidak akan disebutkan secara rinci mengenai penjelasan yang spesifik, melainkan hanya akan disampaikan bahwa terdapat kasus unjuk rasa yang dilakukan oleh sekelompok orang yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi terkait, karena dinilai tidak sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya atau terdapat pelanggaran administrasi yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai, sehingga memicu reaksi dan aksi protes dari masyarakat terhadap instansi terkait. Dalam kasus seperti ini, identitas pelapor dapat dirahasiakan karena tidak ada kepentingan bagi pihak telapor untuk mengetahui siapa yang melakukan pengaduan, sehingga Ombudsman dapat menjaga kerahasiaan identitas pelapor tanpa khawatir akan mempengaruhi proses klarifikasi.

Dari analisis penulis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan identitas pelapor merupakan aspek penting dalam proses pengaduan maladministrasi. Namun, pertanyaan yang muncul adalah

bagaimana Ombudsman menentukan kasus-kasus mana yang dapat dirahasiakan dan mana yang tidak bisa dirahasiakan. Dalam beberapa kasus, permintaan untuk merahasiakan identitas pelapor tidak dapat diterapkan, terutama dalam hal laporan yang proses tindak lanjutnya memerlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh terlapor seperti kasus yang sudah penulis jelaskan di atas. Hal ini dikarenakan keterlibatan langsung terlapor dalam proses klarifikasi dan penyelesaian kasus memerlukan akses informasi yang cukup untuk membela diri dan memberikan tanggapan yang tepat. Oleh karena itu, Ombudsman perlu mempertimbangkan dengan cermat apakah permintaan untuk merahasiakan identitas pelapor dapat dipenuhi atau tidak, dengan mempertimbangkan kebutuhan akan transparansi dan keadilan dalam proses penanganan kasus.

Jadi, untuk kasus yang sifatnya tidak dalam hal laporan yang proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh terlapor perlindungan ini bisa dipergunakan. Dalam keadaan tertentu, seperti ancaman keselamatan jiwa atau potensi dampak pada masa depan pelapor, Ombudsman dapat melakukan verifikasi syarat formil laporan tanpa mengharuskan pelapor menyelesaikan upaya kepada instansi terkait atau atasannya terlebih dahulu. Hal ini dilakukan karena Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh Penyelenggara¹²⁶. Padahal, Ombudsman dapat menolak

¹²⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 46 Ayat (2)

laporan jika pelapor belum melakukan upaya untuk menyampaikan laporan kepada instansi terkait atau atasannya sesuai prosedur yang berlaku.¹²⁷

Namun pada realitanya, muncul pertanyaan bagaimana perlindungan hukum terhadap pengecualian perlindungan hukum dalam diksi Undang-Undang Ombudsman RI yang berbunyi “Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan”. Kasus-kasus yang sifatnya kompleks dan memerlukan informasi rinci untuk diketahui oleh terlapor atau instansi terkait. Penulis menganalisis bahwa tidak ada aturan legal yang jelas dan spesifik mengenai hal tersebut, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan risiko bagi pelapor yang membutuhkan perlindungan hukum. Dalam konteks ini, perlindungan hukum terhadap pelapor menjadi tantangan yang signifikan, terutama jika informasi rinci tentang laporan harus diungkapkan kepada terlapor atau instansi terkait untuk keperluan klarifikasi atau investigasi dan juga perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang belum bisa dikatakan memihak kepada pelapor dalam hal kasus laporan diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh terlapor. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk menentukan bagaimana perlindungan hukum dapat diberikan secara efektif dalam kasus-kasus seperti ini.

Adapun di dalam Undang-Undang pelayanan publik juga dijelaskan bahwasannya memang secara jelas memberikan perlindungan terhadap pelapor pengaduan maladministrasi. Namun, hal tersebut dirasa belum

¹²⁷Identitas dirahasiakan, cara Negara melindungi Pelapor Maladministrasi dan istilah Pembongkar Kejahatan lainnya diakses 8 Maret 2025 https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Artikel--Identitas-Dirahasiakan-Cara-Negara_Melindungi-Pelapor-Maladministrasi-Dan-Istilah-Pembongkar-Kejahatan-Lainnya

memadai kerana belum dikatakan bisa menjamin hak-hak bagi pelapor dalam hal laporan diperlukan informasi rinci dan harus diketahui oleh terlapor.

Dengan adanya peraturan yang komprehensif, Indonesia secara yuridis telah menunjukkan komitmen untuk melindungi pelapor dalam pengaduan pelayanan publik. Implementasi yang tepat dan konsisten dari peraturan tersebut oleh pemerintah menjadi kunci untuk mewujudkan perlindungan hukum yang efektif.

Dari pembahasan di atas, penulis menganalisis bahwa perlindungan hukum yang ada dalam Undang-Undang Ombudsman RI dan Undang-Undang Pelayanan Publik belum bisa dikatakan efektif untuk menjamin adanya perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan tidak sesuai dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang menekankan pentingnya perlindungan hukum bagi masyarakat.

Selain itu, kurangnya perlindungan hukum bagi pelapor juga dapat mempengaruhi prinsip *equality before the law*, seperti yang dikemukakan oleh Albert Venn Dicey, yang menekankan bahwa semua individu harus diperlakukan sama di hadapan hukum. Jika pelapor tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, maka mereka mungkin tidak dapat menikmati hak-haknya secara sama dengan pihak lainnya.

Dalam konteks pelayanan publik, teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir, Sinambela, dan Wasistiono menekankan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat. Namun, jika pelapor tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, maka kualitas pelayanan publik dapat terganggu dan masyarakat mungkin tidak dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas.

Dengan demikian, penulis berpendapat bahwa perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan Peraturan Perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik, agar dapat menjamin adanya perlindungan hukum yang efektif dan memenuhi prinsip *equality before the law* serta teori pelayanan publik yang baik. Selain daripada itu untuk memastikan bahwa lembaga Ombudsman dapat berfungsi secara optimal dan memberikan perlindungan yang memadai bagi masyarakat, maka perlu dilakukan pengaturan kedepan atas perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik harus mempertimbangkan, diantaranya ada beberapa aspek penting yakni :

1. Ombudsman bisa melakukan pengaturan untuk kerjasama dengan lembaga lain seperti lembaga hak asasi manusia.

Secara yuridis, Kerjasama ini dapat memperkuat perlindungan hukum bagi masyarakat dengan meningkatkan efektivitas lembaga-lembaga yang bertanggung jawab melindungi hak asasi manusia.

Secara filosofis, Ombudsman melakukan komitmen terhadap nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan perlindungan hak asasi manusia. Dalam teori perlindungan hukum, kerjasama ini mencerminkan prinsip bahwa hak-hak masyarakat harus dilindungi dan ditegakkan secara efektif.

Dan secara sosiologis, untuk melakukan kerjasama dengan lembaga lain untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses perlindungan hak asasi manusia. Dalam teori perlindungan hukum, kerjasama ini dapat memperkuat struktur sosial yang mendukung perlindungan hak asasi manusia dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka.

2. Ombudsman perlu membuat pengaturan kedepan untuk mempertimbangkan penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggar yang melakukan tindakan pembalasan atau diskriminasi terhadap pelapor.

Landasan yuridis bagi Ombudsman untuk membuat pengaturan kedepan tentang penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggar yang melakukan tindakan pembalasan atau diskriminasi terhadap pelapor adalah jika dilihat dari dalam teori perlindungan hukum, pengaturan ini dapat memperkuat perlindungan hukum bagi pelapor dan memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi secara efektif. Dalam pelayanan publik, pengaturan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memastikan bahwa pelapor tidak mengalami tindakan pembalasan atau diskriminasi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga publik.

Landasan filosofisnya ialah komitmen terhadap nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan perlindungan hak asasi manusia. Dalam teori perlindungan hukum, pengaturan ini mencerminkan prinsip bahwa hak-hak masyarakat harus dilindungi dan ditegakkan secara efektif.

Landasan sosiologisnya adalah kebutuhan untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses perlindungan hak asasi manusia. Dalam teori perlindungan hukum, pengaturan ini dapat memperkuat struktur sosial yang mendukung perlindungan hak asasi manusia dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka.

Dengan demikian, penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melindungi hak-hak pelapor dan mengurangi tindakan pembalasan atau diskriminasi. Pengaturan ini juga dapat memperkuat kohesi sosial dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan tindakan maladministrasi, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3. Ombudsman dapat membentuk unit pengawasan khusus yang bertugas memantau dan mengevaluasi pelaksanaan perlindungan pelapor pengaduan pelayanan publik.

Landasan yuridisnya adalah pembentukan unit ini dapat memperkuat perlindungan hukum bagi pelapor dengan memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi secara efektif dan tindakan maladministrasi dapat diidentifikasi serta ditangani secara tepat.

Landasan filosofis bagi Ombudsman untuk membentuk unit pengawasan khusus yang bertugas memantau dan mengevaluasi pelaksanaan perlindungan pelapor pengaduan pelayanan publik adalah

komitmen terhadap nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan transparansi. Pembentukan unit ini mencerminkan prinsip bahwa perlindungan hak asasi manusia adalah fundamental dan harus ditegakkan secara efektif.

Dalam konteks sosiologis, unit pengawasan khusus ini dapat memantau dinamika sosial dan mengidentifikasi potensi konflik atau masalah yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan pelapor. Dengan demikian, Ombudsman dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa hak-hak pelapor terlindungi secara efektif, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga publik.

Pembentukan unit pengawasan khusus ini juga dapat meningkatkan kohesi sosial dan mempromosikan nilai-nilai kesetaraan dan keadilan dalam masyarakat. Dengan landasan sosiologis yang kuat, Ombudsman dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas dan pelindung hak asasi manusia secara lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan bab-bab sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Peraturan mengenai mekanisme pengaduan masyarakat terhadap adanya maladministrasi yang diatur dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia memiliki dua mekanisme yakni secara langsung dan tidak langsung. Dalam hal secara langsung bisa datang ke kantor Ombudsman pusat atau perwakilan, sedangkan dalam hal tidak langsung bisa melalui Telepon, surat, laman situs Ombudsman, dan aplikasi umum pengaduan Nasional. Namun, dalam beberapa tahapan prosedur pengaduan pelayanan publik dinilai masih belum sepenuhnya jelas, dan bisa dilakukan perbaikan untuk pengaturan kedepannya
2. Undang-Undang Ombudsman dan Pelayanan Publik telah memberikan perlindungan hukum bagi pelapor dengan berupa jaminan kerahasiaan identitas. Namun, ketentuan ini dirasa masih belum menjamin sepenuhnya mengenai perlindungan hukum bagi pelapor pengaduan pelayanan publik dikarenakan adanya diksi pengecualian yang membatasi perlindungan hukum hanya pada kondisi tertentu, sehingga tidak ada kepastian hukum yang jelas bagi pelapor dalam kondisi normal.

B. Saran

Berdasarkan dari pembahasan skripsi di atas yang telah penulis paparkan mengenai perlindungan hukum terhadap pelapor pengaduan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam hal mekanisme pengaduan pelayanan publik diharapkan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat melaporkan ketidakpuasan atau pelanggaran dengan mudah dan efektif dengan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, responsivitas, kualitas pelayanan, perlindungan pelapor, serta evaluasi dan pemantauan yang berkala. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus untuk memastikan bahwa mekanisme pengaduan pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat bagi masyarakat.
2. Untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap pelapor dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia saat ini, tanpa adanya pengecualian apapun Perlu dilakukan revisi Undang-Undang Ombudsman untuk memperkuat perlindungan hukum pelapor dengan memperluas ketentuan kerahasiaan identitas pelapor sehingga mencakup semua kasus, Dengan demikian, pelapor dapat merasa aman dan percaya diri untuk melaporkan ketidakpuasan atau pelanggaran dan juga Ombudsman bisa melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga lain untuk lebih mempertimbangkan mengenai

bentuk perlindungan hukum bagi pelpaor pengaduan pelayanan publik yang diberikan oleh undang-undang serta pemerintah



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abd. Rohman, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Universitas Tribhuwana Tunggal, 2019. diakses pada tanggal 11 Februari 2025.
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana, 2011.
- HendraNurtjahjo, *Memahami Maladministrasi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Hesti Puspitosari, Khalikussabir, Luthfi J. Kurniawan, *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik)*, Malang: Setara Press, 2011.
- Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: prenaadamedia grup: 2016.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Setara Press, 2012
- M. Syamsudin, *Operasional Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada: Jakarta 2007
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020
- Nitaria Angkasa, *Metode Penelitian Hukum Sebagai Suatu Pengantar*, Lampung: CV Laduny Alifatama, 2019
- Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Pasuruan: CV Qiara Media, 2012
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana: Jakarta, 2005
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, 1987
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:Putaka Pelajar, 2006

Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Sirajuddin, Didik, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan keterbukaan Informasi*, Malang: setara Press: 2012

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021

Tjandra, *Hukum Administrasi Negara: Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016.

JURNAL

Ahmad Ihsan Amri dan Bayu Dwi Anggono, “Implementasi Asas Equality Before The Law (Sebuah Perbandingan Sistem Peradilan Pidana di Indonesia Dan Negara Lain)”, *Journal of Law & Family Studies*, Vol. 6 No. 1, June (2024): 85-95,
<https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/syakhsiyyah/article/download/8958/3396>

Dyah Permata Budi Asri, Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta, *Journal of Intellectual Property I*, no.1, Juni-Agustus (2018):16.

Hasmawati, Tinjauan Yuridis Terhadap Hak-Hak Narapidana Lanjut Usia di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kota Palopo, *Jurnal Galigo: Publik Administration Jurnal* Vol. 2 No. 2, Mei (2019): 76-79

Huda Khoiril, Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan Maldministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintah, *Jurnal Heritage*, 3.1 (2015):13–32
<https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/818>

Khoirunnisa Nabilah, Hukum Perusahaan Perlindungan Hukum Bagi Karyawan Dalam Kontrak Kerja Di Lingkungan Perusahaan: Analisis Perspektif Ketenagakerjaan, *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1.4 (2024): 9

Kiki Karsa, Sheila Indah, Derin Marseli, Solihin Bazari, Pemikiran Hukum John Locke Dan Landasan Hak Asasi Manusia, *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat*, 2.01 (2024): 1–19,

M. Chaerul Risal, Peran Whistleblower Dalam Enyingskap Kejahatan: Eksistensi Dan Perlindungan’, *Jurnal Al Tasyri ’iyyah*, 2.2 (2022): 126–38

Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah, Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa

Universitas Abdurrah Pekanbaru)', *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020): 131–43

Siti Hatia Adzannya Basukia, Yani Pujiwatib, Yusuf Saepul Zamilc, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Tanah Belum Terdaftar Yang Dirugikan Akibat Maladministrasi Perangkat Pemerintahan Desa*, Universitas Padjajaran, 2022.

Wijaya, Daya Negeri, 'Kontrak Sosial Menurut Thomas Hobbes Dan John Locke Daya Negeri Wijaya Jurusan Sejarah, Universitas Negeri Malang Email':, *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis*, 1.2 (2016): 183–93

SKRIPSI

Achni Sutopo, "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung", (Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

Muhammad Raditya Pratama Ibrahim Dan Amad Sudiro, "Kewenangan Dan Perlindungan Hukum Bagi Notaris Sebagai Pihak Pelapor Transaksi Mencurigakan", (Universitas Tarumanagara, 2022).

Rury Mutia Dewi, "Perlindungan Hukum Terhadap Perangkat Desa Dalam Pemecatan Yang Dilakukan Kepala Desa Tanpa Mekanisme Pemberhentian (Studi Di Desa Sukaramai Kecamatan Sei Balai Kabupaten Batu Bara)", (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2021).

Wahyu Dyan Prayogo, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelapor Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Ombudsman, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia", (Universitas Islam Kalimantan, 2020).

Yahya Aminullah, "Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Atas Perbuatan Maladministrasi Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan", (Universitas Jember, 2019).

Peraturan Perundang-undangan

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Korupsi

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Hukum Saksi dan Korban

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan, Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan

WEBSITE

“Cara negara melindungi pelapor maladministrasin”
<https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Artikel--Identitas-Dirahasiakan-Cara-Negara-Melindungi-Pelapor-Maladministrasi-Dan-Istilah-Pembongkar-Kejahatan-Lainnya>

“Data Ombudsman” Biro administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik
<https://data.ombudsman.go.id/biro-administrasi-pengawasan-penyelenggaraan-pelayanan-publik/jumlah-laporan-pengaduan-masyarakat-yang-telah-diselesaikan-oleh-ombudsman-ri-triwulan-1-tahun-2024>

“Data Ombudsman” keasistenan ombudsman utama pengaduan masyarakat <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-pengaduan-masyarakat/jumlah-laporan-pengaduan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-pusat-yang-diselesaikan>;

“jatim.antarnews” Dprd Surabaya minta kasus pelayanan buruk di medokan ayu jadi pelajaran <https://jatim.antarnews.com/berita/618689/dprd-surabaya-minta-kasus-pelayanan-buruk-di-medokan-ayu-jadi-pelajaran>

“news” tiga kasus dugaan maladministrasi sekolah di Palembang dilaporkan ke ombudsman <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-kasus-dugaan-maladministrasi-sekolah-di-palembang-dilaporkan-ke-ombudsman-sumsel->

“pwkinternal” layanan sengkaret sertifikat berlarut <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--layanan-sengkaret-sertifikat-berlarut>

TERJEMAHAN AL-QURAN

Departemen Agama Republik Indonesia, *Alqur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2005),



PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aizza Maulidia

NIM : 212102030077

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “**Analisis Yuridis Atas Perlindungan Hukum Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia**” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 25 Mei 2025

Saya yang menyatakan



AIZZA MAULIDIA

NIM. 212102030077

BIODATA PENULIS



Nama : Aizza Maulidia
 NIM : 212102030077
 Tempat Tanggal Lahir : Lumajang, 17 Mei 2002
 Alamat : Dsn. Sumberpudak RT/RW 004/001 Desa
 Karanglo Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang
 Program Studi : Hukum Tata Negara
 Fakultas : Syariah
 Email : aizzamaulidia@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Dharma Wanita (2007-2009)
2. SDN Karanglo 01 (2009-2015)
3. MTs. Negeri 1 Lumajang (2015-2018)
4. MAN 1 Probolinggo Putri (Nurul Jadid) (2018-2021)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-sekarang)