

Analisis Yuridis terhadap Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik

Arbi Yudha Pradana

Fakultas Hukum, Uniska Banjarbaru

Email: pradanaarbi1@gmail.com

Published: September, 2026

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak masyarakat yang harus dilaksanakan secara efektif, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai bentuk maladministrasi, seperti penyalahgunaan kewenangan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan pengabaian kewajiban hukum yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum diperoleh melalui studi kepustakaan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif menggunakan penalaran deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berperan dalam pengawasan maladministrasi melalui penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan, mediasi, dan pemberian rekomendasi. Secara yuridis, pelaksanaan pengawasan telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan berupa rendahnya kepatuhan instansi, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci: Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Pengawasan, Kalimantan Selatan.

ABSTRACT

Public service is a form of state responsibility in fulfilling citizens' rights that must be carried out effectively, transparently, and accountably. However, in practice, various forms of maladministration are still found, such as abuse of authority, prolonged delays, procedural deviations, and neglect of legal obligations affecting the quality of public services. This condition highlights the importance of supervision through the Ombudsman of the Republic of Indonesia as an external supervisory institution. This study aims to juridically analyze the role of the Indonesian Ombudsman Representative Office of South Kalimantan in supervising maladministration in public services. This study employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. Legal materials were collected through literature study and analyzed qualitatively using deductive reasoning. The findings indicate that the Ombudsman Representative Office of South Kalimantan plays a role in supervising maladministration through public complaint handling, examination, mediation, and recommendations. Juridically, the supervision has been implemented in accordance with Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. However, its implementation still faces obstacles, including low institutional compliance, limited human resources, and low public awareness.

Keywords: *Ombudsman, Maladministration, Public Service, Supervision, South Kalimantan.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam negara hukum, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif pemerintah, tetapi juga menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang adil, efektif, transparan, dan akuntabel guna memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang kehidupan (Pamungkas & Chairani, 2026).

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik seharusnya dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, serta ketepatan waktu agar mampu memberikan kepastian dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (Malawat & Fakhriannor, 2020).

Namun, realitas menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan, salah satunya berupa maladministrasi. Maladministrasi mencakup tindakan penyalahgunaan kewenangan, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, diskriminasi, tidak memberikan pelayanan, hingga pengabaian kewajiban hukum yang dapat merugikan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan publik dengan praktik di lapangan, sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Zega & Husna, 2025).

Tingginya praktik maladministrasi dalam pelayanan publik menunjukkan pentingnya pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip pemerintahan yang baik. Dalam konteks tersebut, pengawasan tidak hanya dilakukan secara internal oleh instansi pemerintah, tetapi juga melalui lembaga independen yang memiliki kewenangan mengawasi pelayanan publik secara eksternal (Saputra & Hasbi, 2021).

Salah satu lembaga negara yang memiliki kewenangan tersebut adalah Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman merupakan lembaga negara independen yang memiliki fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta badan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Ombudsman memiliki kewenangan menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan, investigasi, mediasi, hingga mengeluarkan rekomendasi kepada instansi yang terbukti melakukan maladministrasi (Dharmawan & Marbun, 2020).

Dalam pelaksanaan tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia membentuk kantor perwakilan di berbagai provinsi, termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki peran penting dalam mengawasi pelayanan publik serta menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Pengawasan dilakukan terhadap berbagai sektor pelayanan, seperti pertanahan, pendidikan, kepegawaian, hingga administrasi pemerintahan daerah (Malawat & Fakhriannor, 2020).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan aktif melakukan pengawasan melalui penerimaan laporan, pemeriksaan substansial, koordinasi antarinstansi, hingga monitoring penyelesaian laporan masyarakat. Tingginya jumlah laporan masyarakat di Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian serius (Akhmad & Sari, 2019). Selain itu, pengawasan Ombudsman juga tampak dalam penanganan berbagai kasus maladministrasi, termasuk kasus pelayanan publik yang berdampak langsung pada masyarakat, sebagai bentuk upaya mendorong akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik (Rahmadani, 2026).

Meskipun demikian, pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti rendahnya kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam menyampaikan laporan maladministrasi. Hal tersebut menyebabkan pengawasan pelayanan publik belum berjalan secara optimal dan masih membutuhkan penguatan, baik dari sisi regulasi maupun kelembagaan (Naftalin *et al.*, 2021).

Berbagai penelitian sebelumnya pada umumnya lebih menitikberatkan pada efektivitas dan kualitas pelayanan Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat. Sementara itu, kajian yang secara khusus membahas analisis yuridis terhadap peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan secara yuridis berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji norma hukum dan peraturan perundang-undangan sebagai dasar analisis terhadap suatu permasalahan hukum. Penelitian hukum normatif menitikberatkan pada bahan pustaka atau data sekunder guna memperoleh argumentasi hukum terhadap isu yang diteliti (Rifa'i, 2023). Menurut Soekanto dan Mamudji (2019), penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah bahan pustaka atau data sekunder yang mencakup peraturan perundang-undangan, asas hukum, teori hukum, serta pendapat para ahli hukum. Senada dengan itu, Marzuki (2021) menyatakan bahwa penelitian hukum normatif bertujuan menemukan aturan hukum, prinsip hukum, dan doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang menjadi fokus penelitian.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dengan mengkaji peraturan yang berkaitan dengan Ombudsman dan pelayanan publik, khususnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Rizkia

& Fardiansyah, 2023). Menurut Marzuki (2021), pendekatan perundang-undangan (statute approach) dilakukan dengan menelaah seluruh regulasi yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang diteliti sehingga dapat diketahui kesesuaian maupun sinkronisasi antarperaturan. Sementara itu, pendekatan konseptual (conceptual approach) digunakan dengan menelaah konsep, doktrin, dan pandangan para ahli hukum yang berkembang dalam ilmu hukum untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat dalam menganalisis permasalahan penelitian.

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Ombudsman dan pelayanan publik, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat para ahli yang relevan dengan penelitian. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber lain yang mendukung pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Menurut Ibrahim (2020), penggunaan ketiga jenis bahan hukum tersebut diperlukan agar analisis hukum dapat dilakukan secara komprehensif dan sistematis.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan cara menginventarisasi, mengidentifikasi, dan mengkaji berbagai sumber hukum yang relevan dengan objek penelitian. Menurut Amiruddin dan Asikin (2021), studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian hukum normatif karena seluruh data yang digunakan bersumber dari dokumen hukum dan literatur yang memiliki relevansi dengan isu yang diteliti.

Selanjutnya, bahan hukum dianalisis secara kualitatif menggunakan penalaran deduktif untuk memperoleh kesimpulan mengenai peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik (Rifa'i, 2023). Analisis kualitatif dilakukan dengan menafsirkan dan menghubungkan berbagai ketentuan hukum, teori, serta doktrin yang relevan sehingga menghasilkan argumentasi hukum yang logis dan sistematis. Menurut Fajar dan Achmad (2020), metode deduktif digunakan dengan menarik kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus sehingga dapat diperoleh jawaban atas isu hukum yang diteliti secara tepat dan objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik

1. Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara independen yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Ombudsman bertujuan untuk mencegah terjadinya maladministrasi serta memberikan perlindungan kepada masyarakat atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dijelaskan bahwa maladministrasi merupakan tindakan melawan hukum, penyalahgunaan kewenangan, kelalaian, maupun pengabaian kewajiban

hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat (Akim & Eklesia, 2021).

Secara normatif, Ombudsman memiliki kewenangan menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan atas dugaan maladministrasi, meminta klarifikasi kepada pihak terkait, melakukan investigasi, hingga memberikan rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik. Kewenangan tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran sebagai pengawas eksternal guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel (Dharmawan & Marbun, 2020).

2. Pelaksanaan Pengawasan Maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Dalam meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik di daerah, Ombudsman Republik Indonesia membentuk kantor perwakilan di tingkat provinsi, termasuk Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan bertujuan untuk menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pada berbagai sektor pelayanan publik di wilayah Kalimantan Selatan (Malawat & Fakhriannor, 2020).

Pelaksanaan pengawasan dilakukan melalui tahapan penerimaan laporan, verifikasi formil dan materiil, pemeriksaan substansial, hingga penyelesaian laporan melalui mediasi, konsiliasi, atau rekomendasi apabila ditemukan maladministrasi. Prosedur tersebut dilaksanakan berdasarkan mekanisme yang telah ditentukan guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak masyarakat sebagai penerima pelayanan publik (Syandana & Paselle, 2026).

Selain menjalankan fungsi penanganan laporan, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga berperan dalam upaya pencegahan maladministrasi melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, kajian sistemik, dan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparat pemerintah mengenai standar pelayanan publik serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan. Menurut Dwiyanto (2017), pengawasan yang efektif tidak hanya berfokus pada penyelesaian pelanggaran yang telah terjadi, tetapi juga diarahkan pada upaya pencegahan melalui pembinaan dan perbaikan sistem pelayanan. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pengawas dan penyelesai laporan maladministrasi, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3. Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Perlindungan Hak Masyarakat

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik. Selain menerima laporan masyarakat, Ombudsman juga melakukan pengawasan preventif melalui edukasi dan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik guna mencegah terjadinya penyimpangan pelayanan (Tampubolon & Panungkunan, 2025).

Dalam praktiknya, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menunjukkan responsivitas dalam menangani laporan masyarakat melalui pemeriksaan laporan secara cermat dan penyelesaian sesuai prosedur yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Selatan (Mawaddah *et al.*, 2025).

Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance, terutama akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui fungsi pengawasan yang dijalankan, Ombudsman tidak hanya berupaya menyelesaikan sengketa pelayanan publik, tetapi juga mendorong instansi pemerintah untuk melakukan perbaikan sistem pelayanan secara berkelanjutan. Menurut Dwiyanto (2017), kualitas pelayanan publik yang baik dapat tercapai apabila terdapat mekanisme pengawasan yang mampu mengontrol kinerja penyelenggara layanan sekaligus mendorong peningkatan profesionalisme aparatur. Oleh karena itu, keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki kontribusi strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Analisis Yuridis terhadap Pelaksanaan Pengawasan Maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

1. Kesesuaian Pelaksanaan Pengawasan dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Secara yuridis, pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah memiliki landasan hukum yang jelas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan ketentuan tersebut, Ombudsman memiliki kewenangan menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, meminta klarifikasi kepada pihak terkait, hingga mengeluarkan rekomendasi terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik. Kewenangan tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki fungsi pengawasan eksternal untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan hukum dan prinsip pemerintahan yang baik (Akim & Eklesia, 2021).

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menjalankan mekanisme pengawasan melalui penerimaan laporan, verifikasi formil dan materiil, pemeriksaan substansial, serta penyelesaian laporan melalui mediasi, konsiliasi, maupun rekomendasi. Proses tersebut dilakukan berdasarkan tata cara pemeriksaan laporan yang bertujuan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik (Syandana & Paselle, 2026).

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman pada dasarnya tidak hanya bersifat represif melalui penanganan laporan, tetapi juga dilakukan secara preventif sebagai bentuk pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Bentuk pengawasan preventif dilakukan melalui sosialisasi, edukasi masyarakat, serta penguatan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan agar masyarakat memahami mekanisme pengaduan terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai ketentuan (Sari *et al.*, 2022).

2. Hambatan Yuridis dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik

Meskipun Ombudsman memiliki kewenangan pengawasan yang cukup luas, dalam praktiknya masih ditemukan hambatan dalam pelaksanaan pengawasan maladministrasi. Salah satu hambatan utama ialah belum optimalnya pelaksanaan rekomendasi Ombudsman oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Padahal, rekomendasi Ombudsman merupakan bentuk tindakan korektif atas adanya maladministrasi yang seharusnya menjadi dasar perbaikan pelayanan publik oleh instansi terkait (Akim & Eklesia, 2021).

Dalam konteks Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, kendala pengawasan juga dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, serta resistensi dari beberapa instansi

terhadap proses pemeriksaan Ombudsman. Kondisi tersebut memengaruhi efektivitas penyelesaian laporan masyarakat, khususnya ketika jumlah laporan meningkat dan membutuhkan penanganan yang lebih kompleks (Mawaddah *et al.*, 2025).

Selain itu, kendala teknis dalam proses penyelesaian laporan juga dapat memengaruhi efektivitas pengawasan, seperti hambatan koordinasi dengan instansi terkait dan proses administrasi yang membutuhkan waktu lebih panjang. Dalam kondisi tertentu, seperti masa pandemi COVID-19, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga menghadapi penyesuaian mekanisme pelayanan tanpa mengurangi fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik (Ciptadi *et al.*, 2023).

3. Upaya Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Dalam perspektif hukum administrasi negara, pengawasan Ombudsman tidak hanya dilakukan setelah terjadinya maladministrasi, tetapi juga melalui langkah preventif guna mencegah terjadinya penyimpangan pelayanan publik. Ombudsman dapat melakukan edukasi kepada masyarakat, memperluas sosialisasi mengenai maladministrasi, serta meningkatkan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik agar standar pelayanan dapat dijalankan secara optimal (Tampubolon & Panungkun, 2025).

Penguatan pengawasan juga memerlukan partisipasi masyarakat sebagai bentuk kontrol sosial terhadap pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan maladministrasi menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas pengawasan Ombudsman sekaligus mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel (Sari *et al.*, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki peran penting dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik melalui kewenangan menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, klarifikasi, mediasi, hingga pemberian rekomendasi terhadap dugaan maladministrasi. Secara yuridis, pelaksanaan pengawasan tersebut telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum penyelenggaraan pengawasan pelayanan publik.

Meskipun demikian, pelaksanaan pengawasan maladministrasi masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti rendahnya kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman, keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan maladministrasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan melalui peningkatan koordinasi antarinstansi, edukasi kepada masyarakat, serta optimalisasi fungsi preventif Ombudsman guna mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan bebas dari maladministrasi.

REFERENCES

- Akhmad, B., & Sari, M. (2019). Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Banjarmasin. *Anterior Jurnal*, 18(2), 143–151.
- Akim, I., & Eklesia, V. (2021). Tinjauan Hukum Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik. *Prosiding Seminar Nasional Hukum*

- Dan Pembangunan Yang Berkelanjutan*, 91–117.
- Ciptadi, C. F., Azwari, T., & Ridwan, M. N. I. (2023). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat di Tengah Pandemi Covid-19. *Journal of Publik Administration & Policy Review*, 1(1), 83–96.
- Dharmawan, M. F., & Marbun, R. (2020). Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019. *Keadilan*, 18(1), 51–69.
- Malawat, S. H., & Fakhriannor, F. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 73–79.
- Mawaddah, S., Fakhriannor, F., & Malawat, S. H. (2025). Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menangani Laporan Maladministrasi. *Anterior Jurnal*, 24(3), 8–15.
- Naftalin, S., Indartuti, E., & Radjikan, R. (2021). Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi Di Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(03), 141–147.
- Pamungkas, P., & Chairani, A. L. (2026). Praktik Maladministrasi di Pemerintah Daerah: Respon Ombudsman dalam Kasus Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ*, 10(1), 1–20.
- Rahmadani, M. R. (2026). Penanganan Maladministrasi Dalam Kasus Kabel Telekomunikasi Tidak Beraturan Di Handil Bakti Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 4(1), 783–790.
- Rifa'i, I. J. (2023). Ruang Lingkup Metode Penelitian Hukum. In *Metodologi Penelitian Hukum*.
- Rizkia, N. D., & Fardiansyah, H. (2023). *Metode Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*. Penerbit Widina.
- Saputra, I. E., & Hasbi, H. (2021). Evektifitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar. *Kalabbirang Law Journal*, 3(2), 107–120.
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 127–136.
- Syandana, S., & Paselle, E. (2026). Pengawasan Ombudsman Dalam Pengaduan Pelayanan Publik Pada Unit Penunjang Akademik Bahasa Universitas Mulawarman Kota Samarinda. *Trajectories of Public Administration*, 3(1), 34–45.
- Tampubolon, S. Y., & Panungkunan, S. M. (2025). Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Medan. *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 5(2), 124–128.
- Zega, A., & Husna, L. (2025). Kewenangan Ombudsman RI pada Aspek Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(8).