
Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota Samarinda

Frans Jordan Purba¹, Jaidun²

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Correspondence author Email: doktorjaidun@gmail.com

Paper received: Desember 2024; Accepted: Maret 2025; Publish: April 2025

Abstract

This study aims to analyze the prevention of maladministration in public service delivery in Samarinda City, focusing on the Ombudsman Regulation Number 41 of 2019. Maladministration is a serious issue that undermines public trust in the government. This research employs a normative legal method with a qualitative approach, collecting data from legislation and interviews with relevant parties at the East Kalimantan Representative of the Indonesian Ombudsman. The findings indicate that although the Ombudsman has carried out its role in preventing maladministration, its effectiveness is still hindered by several obstacles, such as the lack of understanding among service providers regarding service standards and operational procedures. Additionally, limited human resources also pose a challenge in carrying out their duties. This study recommends the need for enhancing the capacity of public service providers through training and socialization regarding applicable regulations, as well as strengthening Ombudsman's role in supervision and law enforcement to create better and more transparent public services.

Keywords: Public Services, Maladministration, Ombudsman, Prevention.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda, dengan fokus pada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019. Maladministrasi merupakan masalah serius yang mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan kualitatif, mengumpulkan data dari peraturan perundang-undangan dan wawancara dengan pihak terkait di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman telah melaksanakan peran pencegahan maladministrasi, efektivitasnya masih terhambat oleh beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman penyelenggara tentang standar pelayanan dan prosedur operasional. Selain itu, faktor sumber daya manusia yang terbatas juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan tugas. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas penyelenggara pelayanan publik melalui pelatihan dan sosialisasi mengenai peraturan yang berlaku, serta penguatan peran Ombudsman dalam pengawasan dan penegakan hukum untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan transparan.

Keywords: Pelayanan Publik, Maladministrasi, Ombudsman, Pencegahan.

Copyright and License

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgment of the work's authorship and initial publication in this journal.



1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan negara adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam konteks ini, pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif (Nandang Alamsah et al., 2022). Namun, dalam praktiknya, maladministrasi sering kali terjadi, yang dapat mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Maladministrasi didefinisikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang seharusnya (Ian Dwi Heruyanto, 2024). Hal ini menjadi masalah serius di lingkungan pemerintahan, termasuk di Kota Samarinda. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sangat bergantung pada pemahaman dan pelaksanaan standar pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Namun, banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memahami sepenuhnya tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga berpotensi menimbulkan maladministrasi (Beny Setiadi, 2025).

Ombudsman Republik Indonesia, sebagai lembaga independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, memiliki peran penting dalam mencegah maladministrasi. Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pencegahan maladministrasi melalui deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran (Ombudsman Republik Indonesia, 2019). Namun, meskipun telah ada upaya dari Ombudsman, efektivitas pencegahan maladministrasi masih terhambat oleh berbagai kendala, seperti kurangnya sumber daya manusia dan pemahaman yang rendah tentang standar pelayanan (Ignasius Ryan Gamas, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda, dengan fokus pada implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kendala yang dihadapi oleh Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pencegahan maladministrasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan salah satu indikator dari good governance. Menurut Mahmudi (2007), pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, dalam praktiknya, banyak tindakan maladministrasi yang terjadi, yang dapat merugikan masyarakat dan mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah (Muwafik Saleh, 2021).

=====

Di Kota Samarinda, maladministrasi menjadi permasalahan serius yang perlu ditangani. Penelitian ini berfokus pada bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur melaksanakan peran pencegahan maladministrasi dan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Beny Setiadi, anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman, meskipun peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi sudah dijalankan, efektivitasnya masih kurang optimal (Beny Setiadi, 2025). Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan wawancara dengan pihak terkait di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik di Kota Samarinda.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang administrasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah praktik maladministrasi di masa yang akan datang. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Kota Samarinda dapat lebih baik dan transparan, serta mampu memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

2. Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan fokus pada analisis dokumen dan wawancara. Penelitian hukum normatif adalah jenis penelitian yang berorientasi pada sumber-sumber hukum, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, dan literatur hukum yang relevan. Dalam konteks ini, peneliti mengumpulkan data primer dari Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjadi dasar bagi pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda. Selain itu, peneliti juga melakukan studi pustaka untuk mengkaji literatur yang berkaitan dengan maladministrasi dan pelayanan publik, guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu yang diteliti.

=====

Sebagai bagian dari metode ini, wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, termasuk anggota Keasistenan Pencegahan dan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pencegahan maladministrasi, kendala yang dihadapi, serta upaya yang telah dilakukan oleh Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan isu-isu penting yang berkaitan dengan pencegahan maladministrasi. Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik di Kota Samarinda serta rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan analisis data yang diperoleh dari studi pustaka dan wawancara dengan pihak terkait di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda, dengan fokus pada implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019. Dalam bagian ini, akan dibahas mengenai efektivitas pencegahan maladministrasi, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi untuk perbaikan.

Pertama, efektivitas pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dapat dilihat dari pelaksanaan tiga tahapan utama yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019, yaitu deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran. Dalam tahap deteksi, Ombudsman melakukan identifikasi terhadap isu-isu yang berpotensi menimbulkan maladministrasi. Hasil wawancara dengan Bapak Beny Setiadi, anggota Keasistenan Pencegahan, menunjukkan bahwa Ombudsman aktif memantau berita dan isu publik yang berkembang di masyarakat untuk mengetahui potensi terjadinya maladministrasi. Hal ini dilakukan melalui pemantauan media sosial, laporan masyarakat, dan hasil survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Selanjutnya, dalam tahap analisis, Ombudsman melakukan evaluasi terhadap laporan yang diterima untuk memastikan apakah telah terjadi maladministrasi. Proses ini melibatkan identifikasi penyebab terjadinya maladministrasi dan penentuan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Bapak Ignasius Ryan Gamas, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, menjelaskan bahwa analisis dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk penyelenggara pelayanan publik, untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai masalah yang dihadapi. Namun, meskipun ada upaya yang dilakukan, masih terdapat tantangan dalam mengumpulkan data yang akurat dan relevan, terutama ketika penyelenggara pelayanan publik tidak transparan dalam memberikan informasi.

Tahap terakhir adalah perlakuan pelaksanaan saran, di mana Ombudsman memberikan rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki praktik yang dianggap maladministratif. Ombudsman juga melakukan pendampingan untuk memastikan bahwa saran yang diberikan dilaksanakan dengan baik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua rekomendasi diimplementasikan secara penuh oleh penyelenggara. Hal ini

=====

disebabkan oleh kurangnya pemahaman penyelenggara tentang pentingnya standar pelayanan dan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Banyak penyelenggara yang belum memahami perbedaan antara standar pelayanan dan standar operasional prosedur, sehingga mereka tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Gamas, 2025).

Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi juga menjadi fokus dalam penelitian ini. Berdasarkan wawancara, terdapat dua kategori kendala yang diidentifikasi: faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di Ombudsman. Dalam tahun 2024, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur hanya memiliki tujuh orang asisten pencegahan untuk menangani sepuluh kabupaten/kota dan satu provinsi. Hal ini menyebabkan beban kerja yang berat dan menghambat efektivitas pengawasan dan pencegahan maladministrasi. Bapak Ignasius Ryan Gamas menekankan bahwa dengan jumlah SDM yang terbatas, sulit untuk melakukan pengawasan yang menyeluruh dan mendalam terhadap semua penyelenggara pelayanan publik di wilayah tersebut.

Faktor eksternal juga berkontribusi terhadap kendala dalam pencegahan maladministrasi. Banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memahami sepenuhnya tugas dan tanggung jawab mereka, serta belum membaca dan menerapkan peraturan yang berlaku. Hasil survei kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman menunjukkan bahwa masih banyak penyelenggara yang tidak mengetahui komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi. Hal ini berpotensi menimbulkan maladministrasi, karena penyelenggara tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Setiadi, 2025). Selain itu, kurangnya transparansi dari penyelenggara dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat juga menjadi kendala. Masyarakat sering kali tidak mengetahui prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan, sehingga mereka merasa frustrasi dan cenderung mengadukan masalah mereka langsung kepada Ombudsman.

Dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas pencegahan maladministrasi, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan. Pertama, Ombudsman perlu meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi para asisten pencegahan. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas pengawasan dan pencegahan maladministrasi dengan lebih efektif. Pelatihan ini dapat mencakup pemahaman mendalam tentang peraturan perundang-undangan yang berlaku, teknik analisis laporan, serta keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Kedua, Ombudsman perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai standar pelayanan dan prosedur operasional kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, dan penyebaran materi informasi yang mudah dipahami. Dengan meningkatkan pemahaman penyelenggara tentang pentingnya standar pelayanan, diharapkan mereka dapat lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas mereka dan mengurangi praktik maladministrasi. Selain itu, sosialisasi ini juga harus menjangkau masyarakat agar mereka lebih memahami hak-hak mereka sebagai penerima layanan dan prosedur yang harus diikuti untuk mengajukan pengaduan.

Ketiga, Ombudsman harus memperkuat mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap implementasi rekomendasi yang diberikan kepada penyelenggara. Ini dapat dilakukan dengan melakukan monitoring secara berkala untuk memastikan bahwa saran yang diberikan telah dilaksanakan. Jika penyelenggara tidak melaksanakan rekomendasi, Ombudsman perlu

=====

memiliki langkah-langkah tegas, termasuk melaporkan kepada pihak berwenang atau memberikan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, penyelenggara akan lebih termotivasi untuk mematuhi rekomendasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keempat, penting bagi Ombudsman untuk membangun kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk organisasi masyarakat sipil, akademisi, dan media. Kerjasama ini dapat membantu Ombudsman dalam mengumpulkan informasi yang lebih luas mengenai praktik pelayanan publik dan potensi maladministrasi. Selain itu, media dapat berperan dalam menyebarkan informasi mengenai hak-hak masyarakat dan prosedur pengaduan, sehingga masyarakat lebih sadar dan aktif dalam menuntut pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur telah melakukan berbagai upaya dalam pencegahan maladministrasi, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Dengan meningkatkan kapasitas SDM, melakukan sosialisasi yang lebih baik, memperkuat mekanisme pengawasan, dan membangun kemitraan, diharapkan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda dapat lebih efektif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum dan administrasi publik di Indonesia. Dengan memahami kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pencegahan maladministrasi, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengambil kebijakan dan penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini juga membuka ruang untuk penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas lembaga pengawas lainnya dalam mencegah maladministrasi di sektor publik.

Secara keseluruhan, pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda memerlukan perhatian serius dari semua pihak. Dengan kolaborasi yang baik antara Ombudsman, penyelenggara pelayanan publik, dan masyarakat, diharapkan praktik maladministrasi dapat diminimalisir, sehingga pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud. Hal ini sejalan dengan tujuan negara untuk menciptakan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai kondisi saat ini, tetapi juga menawarkan solusi konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Meskipun Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur telah melaksanakan peran pencegahan melalui deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran, efektivitasnya masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia dan pemahaman

=====

yang rendah dari penyelenggara pelayanan publik mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi.

Hasil wawancara dengan pihak Ombudsman mengungkapkan bahwa banyak penyelenggara yang belum sepenuhnya memahami tugas dan tanggung jawab mereka, serta perbedaan antara standar pelayanan dan standar operasional prosedur. Hal ini berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi yang merugikan masyarakat dan mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Selain itu, kendala internal, seperti jumlah SDM yang terbatas, juga menghambat kemampuan Ombudsman dalam melakukan pengawasan yang menyeluruh.

Untuk meningkatkan efektivitas pencegahan maladministrasi, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan, termasuk peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, sosialisasi yang lebih intensif mengenai standar pelayanan, penguatan mekanisme pengawasan, dan pembangunan kemitraan dengan berbagai pihak. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pencegahan maladministrasi dapat lebih efektif, sehingga pelayanan publik di Kota Samarinda dapat memenuhi harapan masyarakat akan kualitas yang baik, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengambil kebijakan dan penyelenggara pelayanan publik dalam upaya menciptakan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

=====

Daftar Pustaka

Alamsah, N., dkk. (2022). *Pelayanan Publik Yang Inovatif* (Vol. 1). Unpad Press.

Fajar, I. D. H. (2024). Mengenal Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dari <https://www.ombudsman.go.id>

Gamas, I. R. (2025). Wawancara dengan Bapak Ignasius Ryan Gamas, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur.

Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Pramusinto, A., & Purwanto, E. A. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Gava Media.

Salah, A. M. (2021). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK: Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Intrans Publishing.

Mahmudi. (2007). *Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada.

Soekanto, S. (2004). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Cetakan Kelima). Jakarta: Raja Grafindo Persada.