

**EKSISTENSI OMBUDSMAN SEBAGAI PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK GUNA  
MENCiptAKAN PEMERINTAHAN YANG BEBAS MALADMINISTRASI STUDI  
KASUS: PEMBANGUNAN APARTEMEN LEXINGTON RESIDENCE****Ilham Endriansyah Putra, Muhammad Galih Ramahadi, Rifad Fahrezy**

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

*e-mail* : ilhamendrian99@students.unnes.ac.id; mgalihrama@students.unnes.ac.id;

rifadfahrezy@students.unnes.ac.id

**ABSTRAK**

Ombudsman Merupakan Lembaga independent yang didirikan Oleh Pemerintah dengan segenap tanggung jawab dalam tugas pengawasan, investigasi dan pemberian tindak lanjut atas segala sengketa anatara masyarakat dan instansi dan Lembaga pelayanan Publik di Indonesia. Segala bentuk tindakan yang akan di lakukan oleh ombudsman didasarkan pada kewenangan yang diperoleh oleh Ombudsman. Reformasi birokrasi yang dilakukan di Indonesia sejak era orde lama hingga kini terus berkembang, semakin berkembangnya Pola kinerja aparat yang mengikuti perkembangan zaman tentu diikuti dengan perkembangan masalah yang jauh lebih kompleks, tanpa dibekali dengan pengaturan dan daya integritas yang tinggi maka kehendak pribadi dari setiap aparat dapat menjadi boomerang dan berakibat pada munculnya Maladministrasi, baik dalam penyalahgunaan wewenang hingga perilaku yang merugikan instansi kenegaraan itu sendiri. Seiring perkembangannya, ombudsman sendiri masih banyak yang belum menyadari eksistensi dan perannya sebagai pengawas pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dasar hukum dan peran dari ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik dan bagaimana melihat eksistensi dari ombudsman melalui studi kasus. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif melalui pendekatan studi kasus.

***Kata Kunci : Ombudsman, goodgovernance, Eksistensi.*****ABSTRACT**

The Ombudsman is an independent institution established by the Government with responsibilities in supervising, investigating and following up on all claims between the public and public service agencies and institutions in Indonesia. All forms of action that will be carried out by the Ombudsman are based on the authority obtained by the Ombudsman. The bureaucratic reforms carried out in Indonesia since the Old Order era until now continue to grow, increasingly developing. The pattern of apparatus performance that keeps up with the times is of course followed by the development of much more complex problems. backfired and resulted in the emergence of maladministration, both in the attack on the authorities to behavior that was detrimental to the state agencies themselves. Along

with its development, many ombudsman themselves are still not aware of its existence and are closed as supervisors of public services in Indonesia. This study aims to find out the legal basis and role of the ombudsman in supervising public services and how to see the existence of the ombudsman through case studies. The research method used is normative juridical through a case study approach.

**Keywords :** *Ombudsman, good governance, Existence.*

## **PENDAHULUAN**

Amanat Reformasi terkait perubahan tentang Hidup berbangsa dan bernegara yang berdasarkan kepada penyelenggaraan negara dengan berasas keadilan, kesejahteraan dan dengan memberikan kepastian hukum yang sebagaimana telah diatur dan diamanati didalam UUD 1945. Sebagai bentuk antisipasi dari penyelenggaraan kenegaraan agar sesuai dengan cita bangsa maka diperlukan pengawasan yang merupakan upaya guna terciptanya pemerintahan yang sesuai dengan Prinsip pemerintahan yang baik. Berarti pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien dalam keberlanjutan pelayanan publik yang diharapkan seluruh bagian kebangsaan. Dan pengawasan merupakan bentuk upaya preventif dari keberadaan Maladministrasi.<sup>1</sup> Ombudsman Merupakan Lembaga pengawasan yang pertama kali berdiri pada tahun 1809 di swedia, dan untuk diindonesia sendiri Ombudsman termasuk kedalam lembaga independen yang memiliki tugas pengawasan dan pengeluaran surat rekomendasi sebagai bagian dari hasil laporan yang diterima. tercatat Ombudsman per tahun 2017 telah menerima pengaduan sebanyak 9.446. Upaya yang diusahakan oleh pemerintah dalam tujuannya memperbaiki sistem pelayanan publik di indonesia telah di tandai dengan langkah besar berupa diterbitkannya Instruksi presiden No 5 Tahun 1984 hingga Undang-undang NO 25

tahun 2009 yang lebih khusus mengatur pelayanan publik. Ombudsman sendiri sejak didirikan telah menganut dua metode dalam menjalankan tugasnya yakni pengaduan masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri. Dan sepanjang menjalankan tugasnya Ombudsman tidak pernah mendapatkan satupun kasus yang gagal di selesaikan.<sup>2</sup>

Ombudsman secara filosofis Merupakan Kumpulan konsep yang melibatkan prinsip Keadilan, Akuntabilitas dan transparansi, yang berdasarkan istilah dapat diartikan sebagai wakil rakyat atau pengacara rakyat. Jika mengaitkan dalam konteks modern Ombudsman merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk secara langsung memberikan perlindungan dan jaminan hak rakyat, dan bertindak sebagai mediator dalam pengatasan masalah serta keluhan yang diajukan oleh rakyat, yang berdasar pada prinsip ombudsman yang memberikan akses pada rakyat untuk menyampaikan keluhan mereka tanpa tekanan akan represi dan atau diskriminasi, Ombudsman bergerak juga sebagai perwakilan dari konsep keadilan sosial dari pemerintahan yang baik. Sepanjang perjalanan pemerintahan di indonesia sering terjadi benturan kepentingan antara kewenangan dan kepentingan pribadi dan demi mencegah kerugian yang timbul atas hal tersebut, yang kerap kela terjadi pada aparat pelayanan publik sehingga pemerintah

---

<sup>1</sup>MENDAGRI, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,” *Peraturan tentang Ombudsman*, 49 (2008), 69–73.

<sup>2</sup>Dwi Sulistyowati. Anggraeni, “Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik,” *Faculty of Social and Political Science*, 1.1 (2021), 1–12.

memutuskan untuk mendirikan lembaga independen yakni Ombudsman.

Tiap-tiap warga negara, memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Begitu juga dengan negara bahwa juga memiliki hak dan kewajibannya. Dalam konteks ini, tiap warga negara berhak untuk menerima pelayanan publik yang bersih dan baik tanda adanya unsur-unsur maladministrasi di dalamnya. Sehingga, dalam hal pula negara memiliki kewajiban untuk memenuhi dan memberikan pelayanan public pada warga negaranya. Tentu saja hal tersebut dapat dicapai dengan cara yang didukung oleh sistem pemerintahan yang baik agar terciptanya pelayanan public yang sesuai dengan tujuan yaitu keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dinilai penting karena hak sipil warga negara harus dilindungi dengan segala cara sebagai salah satu bentuk kewajiban negara akan warga negaranya. Dengan melihat hal tersebut, maka terdapat undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang mana mengatur mengenai kewajiban negara atau pemerintah dalam memberikan pelayanan public yang bebas dari maladministrasi.<sup>3</sup> Pelaksanaan pelayanan yang baik dan bersih dari maladministrasi merupakan impian dari masyarakat yang mengharapkan akan pemenuhan hak sipilnya sebagai warga negara. Tentu saja, harapan tersebut ada alasannya yaitu karena beberapa masyarakat masih mendapatkan pelayanan yang buruk dari sudut penyelenggara negara, pemerintahan, maupun pelayanan publik yang menyebabkan kerugian dari segi materiil maupun immateriil. Sehingga dengan melihat adanya beberapa hal tersebut, Ombudsman hadir sebagai lembaga yang menawarkan solusi terkait masalah tersebut. Ombudsman sendiri dipandang sebagai lembaga yang independen atau

mandiri serta juga tidak terikat dengan lembaga lainnya baik pemerintahan maupun negara dalam melaksanakan pengawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah, kemudian badan usaha milik negara maupun daerah, swasta, serta, individu yang mendapatkan pembiayaan dari APBN serta APBD. Tujuan lembaga ini adalah untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan adil bagi masyarakat.<sup>4</sup>

Ombudsman sendiri dibentuk untuk melakukan pengawasan pelayanan publik yang dilaksanakan di Indonesia. Ombudsman sendiri lahir dengan dasar UU 37/2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Adanya Undang-Undang tersebut, maka Ombudsman berdiri dan mempunyai tugas yang cukup penting. Pelayanan publik menjadi bagian yang cukup vital bagi warga masyarakat sebab masyarakat dapat menilai bahwa baik atau buruknya pelayanan publik mencerminkan bahwa adanya kegagalan pemerintah didalamnya. Sebab, hal tersebut merupakan kewajiban dari pihak negara untuk memenuhi hak warga negaranya. Selain melakukan pengawasan pelayanan publik, Tugas penting Ombudsman adalah memeriksa laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, tindakan atau perilaku yang melanggar hukum, melebihi wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan yang tidak sesuai dengan tujuan semula disebut sebagai maladministrasi. Maladministrasi juga mencakup kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang berdampak negatif pada masyarakat atau individu baik secara materiil maupun immateriil.<sup>5</sup> Peran Ombudsman dalam

---

<sup>3</sup>Solechan, “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia,” *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (2018), 67–89.

<sup>4</sup> MENDAGRI. *Op Cit*, hlm 70

<sup>5</sup>Conie Pania Putri, “Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum,” *Sol Justicia*, 3.2 (2020), 142–53.

mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Hal ini harus dilakukan dengan baik tanpa adanya tindakan maladministrasi yang merugikan masyarakat atau individu. Penyedia layanan publik dapat berasal dari lembaga negara, pemerintah, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lainnya, baik negara maupun swasta, yang tugasnya melakukan kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini, Ombudsman memiliki tugas penting untuk mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan publik dan memeriksa laporan dugaan maladministrasi. Oleh karena itu, peran Ombudsman dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sangat strategis.

Meskipun Ombudsman sudah ada sebagai pengawas pelayanan publik, namun belum tentu semua kasus maladministrasi dapat terdeteksi dan diatasi secara optimal. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan masih terjadinya maladministrasi di antaranya adalah minimnya kesadaran dan komitmen para pelaku pelayanan publik untuk menjalankan tugas dengan baik, lemahnya sistem pengawasan internal, serta kekurangan sumber daya manusia dan finansial. Selain itu, terkadang masyarakat umum juga masih kurang aktif dalam memberikan masukan dan pengaduan terkait pelayanan publik yang buruk sehingga hal tersebut sulit terdeteksi oleh pihak Ombudsman, maka dari itu kita masih sering melihat contoh maladministrasi yang dilakukan oknum pemerintahan pada kehidupan sehari-hari, contohnya seperti jika kita sedang mengurus pembuatan KTP namun pelayanan yang kita dapatkan tidak maksimal karena adanya unsur diskriminasi oleh oknum pegawai pemerintahan yang memberikan pelayanan publik tidak adil atau tidak setara kepada warga negara, berdasarkan jenis kelamin, agama, suku bangsa, atau status

sosial, contoh lainnya adalah pada Pelayanan kesehatan yang buruk: Seorang pasien menerima pelayanan kesehatan yang buruk di rumah sakit karena petugas tidak memberikan perawatan yang memadai, misalnya obat yang salah atau dosis yang tidak tepat. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sistem pengawasan yang lebih efektif untuk mengurangi terjadinya maladministrasi. Selain itu maladministrasi juga termasuk tindakan seperti halnya pemberian izin atas suatu pembangunan namun, surat izin tersebut bertentangan dengan prosedur maupun kebijakan, peraturan dan regulasi yang berlaku. Misalnya pembangunan apartemen Lexington Residence yang tidak terpenuhinya parameter analisis dampak lingkungan di dalam SPPK kendati hal tersebut pembangunan apartemen Lexington Residence tetap berjalan.

Sehingga melihat adanya hal-hal tersebut kami mengidentifikasi dua permasalahan yang akan kami jadikan topik utama yang disajikan dalam bentuk rumusan masalah yang hendak dijawab. Pertama, Bagaimana Dasar Hukum Dan Peran Ombudsman Dalam Menjalankan Tugasnya Sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Kedua, Bagaimana Eksistensi Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik Guna Menciptakan Pemerintahan Yang Bebas Maladministrasi, Studi Kasus: Pembangunan Apartemen Lexington Residence.

Tujuan utama dari pembuatan artikel ini adalah untuk mengeksplorasi peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik dan mencegah praktik maladministrasi dalam konteks pembangunan Apartemen Lexington Residence. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kasus pembangunan apartemen tersebut dari perspektif maladministrasi yang terkait dengan pelaksanaan

pelayanan publik, meneliti faktor faktor penyebab maladministrasi, mengevaluasi kinerja Ombudsman dalam pengawasan dan penanganan keluhan terkait proyek tersebut,serta menganalisis dampak eksistensi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik terhadap upaya menciptakan pemerintahan yang bebas dari praktik maladministrasi. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi dan saran kepada Ombudsman, pemerintah, dan stakeholders terkait guna meningkatkan pengawasan pelayanan publik dalam pembangunan proyek serupa di masa depan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penyelesaian Penulisan artikel ini menggunakan atas penerapan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini bertumpu pada perspektif suatu kejadian yang merupakan sekumpulan peristiwa yang memiliki keterdapatn masalah, yang nantinya akan dibentuk suatu penyelesaian secara yuridis normative. Atas hal tersebut juga penulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis normative sebagai bentuk pendekatan permasalahan yang dilandasi penggunaan peundang-undangan dan segala bentuk regulasi terkait, data yang dikumpulkan bersifat teori dan asas-asas pengembang hukum positif, pemrosesan data dilakukan secara sekunder ialah norm, asas, kaidah , dan regulasi. Dalam menganalisis data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yang bersumber dari undang-undang, artikel, website, dan sumber kredibel lainnya. Dimana data diproses lebih lanjut dan disesuaikan

dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini. Setelah mendapatkan poin-poin penting dalam data yang ada, data diseleksi dengan perbandingan yang memperhatikan beberapa aspek berupa evaluasi atas kelogisan, kredibilitas, urgensi, dan relevansi data dengan penelitian yang dilakukan. Hal ini dilakukan tentunya untuk mendapatkan kesimpulan dari data penelitian dan hasil dari penelitian yang terverifikasi serta dapat lebih mudah dipahami.

#### **PEMBAHASAN**

##### **Dasar Hukum Dan Peran Ombudsman Dalam Menjalankan Tugasnya Sebagai Pengawas Pelayanan Publik**

Berdasarkan UU 37/2008, Lembaga Ombudsman RI adalah sebuah negara yang mandiri (independent) serta tak terkait dengan lembaga-lembaga negara maupun pemerintah manapun. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia memiliki tanggung jawab penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh berbagai instansi baik milik pemerintah, BUMN, BUMD, badan hukum milik negara, badan usaha swasta, maupun perseorangan yang memberikan pelayanan publik. Untuk membiayai kegiatan pengawasannya, Ombudsman menerima sumber pendanaan dari APBN dan APBD. Tujuan dari keberadaan Ombudsman adalah untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan adil bagi seluruh masyarakat.<sup>6</sup> Lembaga ini dibentuk berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 yang memberikan landasan hukum bagi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Kendati demikian, kehadiran Ombudsman sangat esensial dalam sistem ketatanegaraan karena bertujuan untuk

---

<sup>6</sup>Setiadjeng Kadarsih, “Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008,”

*Jurnal Dinamika Hukum*, 10.2 (2010), 175–82  
<<https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>>.

mengawasi dan menjamin bahwa setiap warga negara mendapatkan haknya atas pelayanan publik yang layak dan adil. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat sistem pengawasan agar pemenuhan hak tersebut terjamin.<sup>7</sup>

Oleh karena itu, untuk melihat secara lebih jauh mengenai ombudsman dapat dilihat dari beberapa peraturan dibawah ini, antara lain:

A. Kepres No. 44 Tahun 2000.

Sejak tahun 2000, pada awalnya Indonesia telah membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui kepres no 44/2000.<sup>8</sup> Dengan keputusan presiden ini menjadi landasan hukum bagi Komisi Ombudsman Nasional dalam menjalankan tugasnya. Komisi Ombudsman Nasional dibentuk dengan tujuan untuk memperkuat upaya pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta meningkatkan perlindungan hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang baik.<sup>9</sup> Dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 disebutkan bahwa tujuan dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional adalah untuk mengajak partisipasi masyarakat dalam menciptakan kondisi aman dan tertib dalam upaya pemberantasan KKN dan meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, keadilan dan persamaan. Selain itu, tugas dan fungsi yang dijalankan Komisi Ombudsman Nasional antara lain memperluas pemahaman tentang peran ombudsman, menjalin kerjasama dengan lembaga lain, menindaklanjuti

laporan pelanggaran yang dilakukan penyelenggara negara, dan menyiapkan rancangan undang-undang tentang ombudsman nasional.<sup>10</sup>

B. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia telah mengalami beberapa kali perubahan terkait dengan tujuannya, yaitu terwujudnya negara yang demokratis, adil dan makmur bagi rakyat; mendorong pemerintah dan penyelenggara negara menjalankan kepemimpinan tanpa KKN secara efektif dan efisien; meningkatkan keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan masyarakat; membantu upaya pemberantasan KKN dan penyadaran; meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum, dan supremasi hukum yang berlandaskan keadilan dan kebenaran. Tugas Ombudsman antara lain menerima dan memeriksa laporan terkait maladministrasi, menyelidiki dugaan maladministrasi, berkoordinasi dan bekerja sama dengan instansi lain, mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.<sup>11</sup>

C. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memperkuat peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Ombudsman memiliki tugas dan wewenang untuk mengawasi

---

<sup>7</sup>N Nurkhatimah, U Jafar, dan M Anis, "KEDUDUKAN DAN PERAN OMBUDSMAN DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Tela'ah Fiqh Siyasah)," *siyasatuna*, 2.September (2021), 583–98.

<sup>8</sup> Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *SASI*, 26.28 (2020).

<sup>9</sup> Izzati. *Op Cit*, hlm 183.

<sup>10</sup> Nurkhatimah, Jafar, dan Anis. *Op Cit*. hlm 589

<sup>11</sup> Nurkhatimah, Jafar, dan Anis. *Op Cit*. hlm 590

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh berbagai instansi, termasuk BUMN, BUMD, badan hukum milik negara, badan usaha swasta, dan badan usaha milik negara. Sebagai lembaga negara, Ombudsman bertugas melayani, menerima, dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat mengenai pengaduan atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara negara.<sup>12</sup> Ombudsman juga berkoordinasi dan bekerjasama dengan lembaga negara, LSM, dan lembaga masyarakat untuk memaksimalkan fungsi, tugas, dan wewenangnya. Sosialisasi Ombudsman menjadi tugas penting yang dilakukan lembaga ini, dengan tujuan agar masyarakat semakin memahami peran dan fungsi Ombudsman dalam melindungi hak-haknya terkait pelayanan publik. Ombudsman juga menyiapkan jaringan, organisasi, dan staf Ombudsman Daerah untuk memastikan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif di seluruh wilayah Indonesia. Lembaga ini juga berwenang melakukan investigasi atas prakarsa sendiri untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, Ombudsman memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak masyarakat dan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan dengan baik.<sup>13</sup>

Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia berdasarkan landasan hukum yang telah ditetapkan. Meskipun telah terjadi perubahan dalam penetapan peraturan terkait Ombudsman,

namun esensi tugas dan fungsi Ombudsman tetap konsisten dari awal hingga saat ini.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya ombudsman memiliki pedoman yang berdasarkan asas, yang pertama adalah kepatutan maka dari itu ombudsman harus berlaku adil dan sama kepada setiap individu, asas yang kedua yaitu asas keadilan maka pada pelaksanaannya ombudsman sebagai penyedia pelayanan publik harus berlaku adil tanpa adanya unsur yang membedakan kepada setiap masyarakat, berikutnya adalah asas non diskriminasi yang menuntut ombudsman harus berperilaku adil tanpa membedakan ras, agama, jenis kelamin, status sosial dan faktor lainnya, selanjutnya yaitu asas tidak memihak yang mewajibkan ombudsman bersikap netral dan tanpa ada pengaruh apapun dari pihak manapun, asas berikutnya yaitu asas akuntabilitas maka ombudsman dipaksa bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambilnya, asas selanjutnya yaitu keseimbangan maka Tindakan atau keputusan yang diambil ombudsman dalam sistem hukum harus memenuhi prinsip keseimbangan, keadilan, dan konsisten dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, asas selanjutnya yaitu keterbukaan maka dari itu ombudsman harus memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik, asas yang terakhir yaitu asas kerahasiaan yang mengharuskan ombudsman dalam menjalankan tugasnya dapat menjaga kerahasiaan untuk melindungi privasi dan kepentingan individu yang terlibat.

Ombudsman memiliki tugas dalam hal penerimaan dan penindaklanjutan laporan dari masyarakat, melihat dari yuridiksi nya ditegaskan jika setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama didalam hukum sehingga tiada satupun baik orang perorangan maupun lembaga atau instansi yang anti hukum dalam halnya kebal hukum, tidak dapat di tangkap,

<sup>12</sup> Nurkhatimah, Jafar, dan Anis. *Op Cit.*

<sup>13</sup> Izzati. *Op Cit.* hlm 184.

ditahan, dituntut atau di gugat di muka pengadilan, seluruh hal tersebut berlaku juga bagi para instansi maupun lembaga pemerintahan, hal ini jelas ditegaskan dalam Pasal 27 ayat (1) UUD 1945 berbunyi, “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.” dan berdasar hal tersebut jugalah tugas dan kewenangan Ombudsman dalam tindak lanjut perkara berjalan.<sup>14</sup>

kembali di jelaskan jika Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki tugas pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintah. Dan sebagai pengemban tugas utamanya yakni keikutsertaan sebagai mediator pengaduan masyarakat terhadap tindakan-tindakan yang dianggap tidak sesuai dengan hukum yang dapat berindikasi kepada kerugian yang dialami masyarakat, dan termaktub didalam UU NO.37 Tahun 2008 secara eksplisit dapat di kategorikan tugas ombudsman yakni :

1. Ombudsman Memiliki tugas dan peran sebagai penerima aduan dan tanggung jawab dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat tentang segala bentuk tindakan pemerintah atau lembaga publik yang dapat dianggap melanggar hak-hak atas timbulnya kerugian masyarakat.
2. Ombudsman memiliki kewajiban dalam penginvestigasian akan dugaan pelanggaran hukum tindak KKN dan hal terkait yang dilakukan oleh pihak-pihak maupun instansi kelembagaan pemerintah republik Indonesia.
3. Ombudsman dapat dengan kewenangannya memberikan saran dalam bentuk rekomendasi terhadap pihak yang terkait untuk merevisi tindakan atau kebijakan

yang telah terkategori atasnya ketidaksesuaian dengan hukum dan berindikasi merugikan kehidupan masyarakat.

4. Membuat suatu laporan yang berbentuk rekomendasi keada pihak yang berwenang termasuk DPR,KPK, dan kejaksaan untuk berikutnya dapat menindaklanjuti investigasi dan mungkin dapat memperkarakan kasus-kasus yang dianggap perlu untuk ditindak lanjuti sebagai perspektif hukum formil.
5. Pemberian edukasi non formal kepada segenap tumpah darah masyarakat mengenai hak- dan kewajiban dalam berpartisipasi ke pemerintahan dan lembaga publik, sebagai bentuk keikutsertaan masyarakat yang demokratis.

Terlepas dari tugas yang telah terangkum dalam poni-poin di atas yang bertumpu pada bentuk pertanggung jawaban untuk memastikan bahwa instansi maupun lembaga pemerintahan telah menjalankan tugasnya secara efektif, efisien, dan adil yang berikutnya bertanggung jawab dalam pemberian kepastian hak-hak masyarakat yang dilindungi dan di hormati.<sup>15</sup> Ombudsman berperan penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik dan berkualitas. Sebagai lembaga independen yang bertugas untuk menangani pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman memiliki kewenangan untuk menginvestigasi dan menyelesaikan pengaduan tersebut dengan cara yang obyektif dan profesional. Selain itu, Ombudsman juga bertugas untuk memberikan rekomendasi dan saran kepada penyelenggara Pelayanan Publik terkait dengan tindakan yang harus diambil untuk memperbaiki kualitas layanan yang

<sup>14</sup> Utami Argawati., “Menguji Tugas dan Kewenangan Ombudsman,” *MKRI.ID*.

<sup>15</sup> Kadarsih. *Op Cit*. hlm 178

diberikan. Hal ini dilakukan agar kualitas Pelayanan Publik dapat terus ditingkatkan dan mencapai standar yang lebih baik, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat yang optimal dari layanan publik yang disediakan. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman harus menjunjung tinggi prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap hukum. Seluruh pengaduan masyarakat dan hasil investigasi Ombudsman bersifat rahasia dan dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat dapat merasa aman dan nyaman untuk melaporkan masalah-masalah terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hukum berjalan berdasarkan pengaturan atas suatu tindakan ataupun perbuatan seorang dengan orang lain dalam kehidupan bermasyarakat dan Hukum berjalan berdasarkan pengaturan atas suatu tindakan ataupun perbuatan seorang dengan orang lain dalam kehidupan bermasyarakat dan Dalam urgensi tersebut, maka aturan terkait itu maka sebuah hukum memiliki sebuah fungsi dalam pembentukan norma dan nilai baik yang Berdasarkan kegunaannya yang diperuntukan dan ditentukan dengan hubungan interaksi dengan sesama individu, dapat juga menjadi sebuah alat penyelesaian dari sengketa, serta meningkatkan penjaminan keberlangsungan hidup masyarakat yang beraturan dalam bentuk perubahan kehidupan pada masa yang akan datang. Dengan melihat hal tersebut, UU 37/2008 mengatur mengenai wewenang ombudsman yang termuat dalam pasal 8 ayat (1) dan (2). Menurut pasal 8 ayat 1 dan 2 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, kewenangan Ombudsman meliputi beberapa hal. Pertama, Ombudsman memiliki kewenangan untuk menerima, menyelidiki, menyelesaikan, dan meninjau pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam

hal ini Ombudsman berhak meminta pihak-pihak terkait untuk memberikan keterangan, menanyakan secara langsung serta melakukan konsiliasi dan negosiasi antara para pihak yang bersengketa. Kedua, Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk mengawasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara atau pihak swasta yang berwenang. Dalam hal ini, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan atau pemeriksaan secara berkala atas permintaan masyarakat atau instansi pemerintah terkait. Selain itu, Ombudsman juga dapat memberikan rekomendasi atau saran kepada pemangku kepentingan untuk memperbaiki atau mengubah tata kelola pelayanan publik. Dengan demikian, kewenangan Ombudsman ada pada pasal 8 ayat 1 dan 2 undang-undang nomor tersebut. 37 Tahun 2008 memberikan perlindungan dan jaminan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata (UU NO 37 Tahun 2008).

Terkait segala penjelasan yang terdapat pada Pasal 8 ayat (1) pada huruf G yang menentukan terkait publikasi temuan kesimpulan atau rekomendasi bukan merupakan kewajiban bagi Ombudsman. Berikutnya pada pasal 9 dikatakan jika ombudsman dilarang secara tegas untuk mencampuri kebebasan hakin dalam proses pemberian keputusan. Pasal 10 yang berdasarkannya pelaksanaan tugas dan kewenangan tidak dapat ditangkap dan diadili dimuka pengadilan. Dan semua kewenangan ombudsman yang termaktub didalam UU no 37 Tahun 2008 memiliki tujuan dalam perwujudan proses penyelenggaraan pemerintah yang baik dan memiliki integritas sehingga dalam pelaksanaannya masyarakat dapat menerima manfaat dari segala penyelenggaraan publik.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Mejeviti Kaligis, "TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH

MALADMINISTRASI," *Lex Administratum*, 8.5 (2019), 55.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, tentu saja ombudsman memiliki wewenangnya sendiri yang sudah diatur dalam UU ombudsman republik indonesia seperti yang sudah disebutkan sebelumnya. Ombudsman sendiri memiliki wewenang terkait adanya dugaan praktik maladministrasi dalam pelayanan publik pada masyarakat. Dengan adanya wewenang tersebut, ombudsman dapat menyalurkan tugas dan fungsinya dengan baik. Salah satu tugas ombudsman adalah menindaklanjuti adanya dugaan maladministrasi pada pelayanan publik dengan melalui laporan yang disampaikan oleh masyarakat pada Ombudsman. Dengan melalui serangkaian panjang terkait prosedur dalam hal menindaklanjuti laporan adanya dugaan maladministrasi, Ombudsman dapat mengeluarkan hasil dari proses panjang tersebut. Pasal 35 Huruf (a) dan (b) UU Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman. Hasilnya bisa berupa menolak laporan atau menerima laporan dan memberikan rekomendasi. Namun, keputusan Ombudsman untuk menerima atau menolak suatu laporan tentu memiliki alasan yang jelas. Hal itu diatur dalam Pasal 36 ayat (1) huruf a-g UU Ombudsman RI yang menjelaskan alasan Ombudsman menolak laporan, antara lain:

- A. bahwa sipelapor dengan adanya sebelumnya tidak memberika statement keberatan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak lainnya.
- B. Isi dari laproan dalam proses Pengobjekan pemeriksaan pengadilan, hal ini mendapat pengecualian jika dalam proses peradilan objek tersebut juga berkaitan dengan bentuk Maladministrasi
- C. Setelah dikeluakannya surat rekomendasi dan pihak instansi yang dianggap ombudsman masih dalam jangka waktu yang diwajibkan.

- D. Pihak yang dirugikan telah menemui titik terang dalam sengketanya.
- E. Isi atas laporan yang diserahkan ternyata bukan ranah ombudsman
- F. Isi laporan dalam hal sengketa telah terselesaikan dengan cara lain yang sesuai dengan prosedur undang-undang.
- G. Ketidak terdapatn bentuk yang dikategorikan maladministrasi

Ombudsman memiliki alasan yang mendasari penolakan laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, jika laporan tersebut memenuhi persyaratan yang ditentukan, ombudsman dapat menerima laporan tersebut dan memberikan rekomendasi untuk tindakan lebih lanjut.

Jika Ombudsman menerima laporan, mereka akan memberikan pernyataan bahwa laporan tersebut telah diterima dan akan menjalankan tugasnya dengan mengikuti prosedur yang diatur oleh kebijakan dan undang-undang yang berlaku. Setelah itu, Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi yang berisi informasi mengenai laporan yang diterima, hasil pemeriksaan, jenis maladministrasi yang terjadi, serta pendapat dan kesimpulan Ombudsman terkait tindakan yang akan dilakukan oleh terlapor dan terlapor. unggul. Hal ini diatur dalam Pasal 37 Ayat (2) UU Ombudsman RI. Ombudsman Republik Indonesia berkewajiban memberikan rekomendasi setelah menerima laporan tentang maladministrasi dalam pelayanan publik. Proses ini dilakukan dengan mengikuti prosedur yang diatur oleh kebijakan dan undang-undang yang berlaku. Setelah melakukan pemeriksaan, Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi yang meliputi uraian laporan, hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi, serta kesimpulan dan pendapat yang perlu diambil oleh terlapor dan atasan terlapor. Pihak yang menerima rekomendasi wajib melaksanakannya dan menyampaikan laporan pelaksanaannya kepada Ombudsman. Namun, sejak

berlakunya Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 dan perubahannya, setelah memutuskan untuk memeriksa suatu laporan, Ombudsman akan menyusun Berita Acara Pemeriksaan Akhir (LAHP) yang memuat identitas pelapor, terlapor, dan dugaan maladministrasi. , uraian laporan atau kronologis, hasil pemeriksaan, pendapat Ombudsman, dan kesimpulan.<sup>17</sup> Saat proses pemeriksaan Ombudsman, jika ditemukan maladministrasi, Terlapor wajib melakukan tindakan perbaikan meskipun belum sampai pada tahap Rekomendasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja instansi dan menunjukkan keterbukaan dan kepatuhan Terlapor dan instansi terkait dalam menerima evaluasi dari Ombudsman. Apabila Terlapor tidak memenuhi tindakan perbaikan yang dianjurkan, maka Ombudsman akan melanjutkan proses ke tahap Rekomendasi. Jika Rekomendasi juga tidak dilaksanakan, maka Ombudsman akan melaporkan hal tersebut kepada DPR dan Presiden. Namun, Ombudsman mengutamakan pendekatan persuasif agar lembaga pelaksana dapat meningkatkan kinerjanya tanpa harus melalui proses rekomendasi. Oleh karena itu, pada setiap akhir pemeriksaan Ombudsman tidak langsung mengeluarkan Rekomendasi. Hal tersebut bagian dari tugas dan fungsi dari ombudsman sebagai lembaga yang memiliki wewenang.<sup>18</sup>

### **Eksistensi Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik Guna Menciptakan Pemerintahan Yang Bebas Maladministrasi, Studi Kasus: Pembangunan Apartemen Lexington Residence.**

---

<sup>17</sup> Mariani, “Kekuatan LAHP Ombudsman,” *Ombudsman Republik Indonesia*.

<sup>18</sup> Mariani. *Op Cit*.

<sup>19</sup> Yusnani Hasjimzoem, “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia,” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8.2 (2015), 192–207 <<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>>.

<sup>20</sup> Cynthia Su’udia, Bambang Supriyono, dan Irwan Noor, “Pengawasan Ombudsman dan Komisi Pelayanan Publik Dalam Rangka

Eksistensi atau keberadaan dari lembaga ombudsman Republik Indonesia adalah sebuah dari adanya pembaharuan atau mungkin lebih dikenal secara umum sebagai “agent of change”. Dalam hal ini Ombudsman memiliki makna bahwa mempunyai peran dalam membuat perkembangan kearah yang lebih baik. Dengan memiliki tujuan tersebut, Ombudsman memiliki orientasi pada kesejahteraan dan keamanan pada masyarakat.<sup>19</sup> Dalam tugas dan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik, Ombudsman harus mengutamakan terjaminnya hak-hak masyarakat sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan publik yang bebas dari praktik maladministrasi.<sup>20</sup> Namun, dalam pelaksanaannya justru berbalik dengan hal yang ingin dicapai tersebut, seperti masyarakat tidak merasakan kesejahteraan dan keamanan dalam konsep “pelayanan publik”. Salah satu faktor penyebab timbulnya pergeseran kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik adalah lemahnya kontrol publik dalam tindakan-tindakan serta hal-hal yang secara nyata menyimpang dari dasar kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut terjadi karena masih tidak memadainya kesadaran serta pemahaman dari publik bahwa negara juga dapat dikontrol dan dikendalikan untuk kepentingan masyarakat secara umum melalui mekanisme kontrol yuridis.<sup>21</sup> Melihat hal tersebut, pembentukan Ombudsman di negara Indonesia adalah salah satu cara untuk pemenuhan akan dibutuhkannya lembaga yang dapat melakukan kontrol seperti yang sudah disebutkan. Ombudsman yang melakukan pengawasan atas penyelenggaraan negara

Mengurangi Maladministrasi (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang),” *Jurnal Pendidikan Profesional*, 4.2 (2015), 228–35.

<sup>21</sup> Agus Triono, “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 17.1 (1967), 65–76.

dan pemerintahan daerah juga menegakan hukum demi melindungi dan menjamin kepentingan masyarakat agar dapat terpenuhi dengan baik berdasarkan asas-asas keadilan, persamaan, serta demokrasi. Ombudsman juga dibentuk pada tingkat daerah sebagai salah satu cara pengawasan pelayanan publik di daerah agar masyarakat dapat merasakan secara langsung akan kehadiran ombudsman. Adanya institusi ombudsman dalam tingkat pusat maupun daerah tentu saja dikaitkan dengan peran utama sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dengan asas *good governance* (Agus, T. 2020).<sup>22</sup>

Saat ini masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami sepenuhnya peran lembaga ombudsman sebagai pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang bertugas memerangi praktik maladministrasi. Menurut Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi dapat diartikan sebagai setiap tindakan atau perilaku yang melanggar hukum, melampaui batas kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan yang tidak semestinya, atau kelalaian dalam menjalankan kewajiban hukum. dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang mengakibatkan kerugian baik materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan perseorangan.<sup>23</sup> Kemudian terdapat seorang pakar yang bernama KC. Wheare mengatakan bahwa maladministrasi, Menurut KC. Wheare maladministrasi adalah perbuatan atau kelalaian oleh penguasa dalam penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik yang melawan hukum atau melanggar tugas dan tanggung jawab yang diberikan, sehingga menimbulkan kerugian atau dampak negatif terhadap masyarakat atau individu.<sup>24</sup> Pandangan Wheare

menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya berkaitan dengan perbuatan melawan hukum, tetapi juga mencakup ketidakmampuan atau kelalaian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Selain itu, Wheare juga menegaskan bahwa maladministrasi tidak hanya menimbulkan kerugian material, tetapi juga dapat berdampak negatif secara immaterial bagi masyarakat atau individu. Secara keseluruhan, pengertian maladministrasi menurut Wheare menunjukkan bahwa penyelenggara pemerintahan atau pelayanan publik memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan harus bertanggung jawab atas kerugian atau akibat buruk yang timbul akibat tindakan atau kelalaiannya. Menurut definisi yang telah disampaikan, maladministrasi dapat disebut sebagai perbuatan atau kelalaian yang bertentangan dengan hukum, termasuk perbuatan yang dilakukan di luar kewenangan atau untuk tujuan yang berbeda dengan tujuan kewenangan itu. Hal ini termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, yang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan individu.

Oleh karena itu, Ombudsman dibentuk untuk memberantas maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, Ombudsman Republik Indonesia mulai menunjukkan eksistensinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang efektif. Salah satu contoh konkritnya adalah dalam kasus pembangunan Apartemen *Lexington Residence*.

Sengketa yang terjadi antara Masyarakat yang didampingi oleh Forum warga peduli lingkungan, dengan pihak terlapor PT Satria Pusaka Permata (Pemprakarsa Pembangunan) Apartemen *Lexington Residence*. Semua diawali

<sup>22</sup> Triono. *Op Cit.* hlm 69.

<sup>23</sup> Pania Putri. *Op Cit.* hlm 145.

<sup>24</sup> Hendra Nurtjahjo, "Perbedaan Teoritis Antara Lembaga Penyelesaian Kasus

Maladministrasi (Ombudsman) Dengan Lembaga Peradilan Administrasi (PTUN)," *Jurnal Hukum dan Bisnis (Selisik)*, 2.4 (2016), 32–51.

dengan terbitnya SIPPT (Surat izin penunjukan penggunaan tanah) No 740/-1.711.534, tentang Pembangunan Apartemen *Lexington Residance*, tertanggal 17 Juni 2013. Yang didalamnya Terdapat Dokumen Acuan Analisis Dampak Lingkungan (KA ANDAL) dan RKL-RPL. Hal ini menjadi sengketa karena terdapat ketidaksesuaian data antara SIPPT dengan realita yang terjadi di lingkungan perumahan. Berikutnya forum masyarakat melakukan tindak lanjut atas ketidaksesuaian tersebut dengan melaporkan hal tersebut kepada gubernur DKI Jakarta agar segera mencabut surat tersebut, hingga pada akhirnya laporan tersebut di teruskan dan dalam tahap pemanggilan untuk diskusi Oleh BPLHD (badan pengelolaan lingkungan hidup daerah.), diskusi terlaksana dengan ditandai forum masyarakat mengajukan 2 surat untuk menindaklanjuti pencabutan SIPPT, sayangnya dua laporan tersebut tidak mendapatkan hasil yang sesuai semua itu adalah termasuk dalam upaya administratif yang dilakukan oleh pelapor. Akan tetapi tidak adanya penanganan dari pihak BPLHD. Hingga akhirnya masyarakat memutuskan membawa sengketa ini ke Ombudsman. Tertanggal 14 oktober 2014 sebagai tindak lanjutan atas laporan masyarakat, Ombudsman meminta klarifikasi, tanggapan, dan tindak lanjut terhadap permasalahan pelapor kepada BPLHD melalui surat No 0450/KLA/0693.2014/BS-39/TIM1/X/2014, yang kemudian Kepala BPLHD menjawab surat ombudsman dengan surat NO 8775/-1.774.15 tertanggal 31 oktober 2014. Yang menyampaikan pada pokoknya SIPPT di ttd oleh gubernur, sesuai dengan ketetapan rencana kota, tertanggal 8 juli 2013. yang dimohonkan dan diizinkan pada KRK dan RTLB atasnya pembangunan terdiri dari 9 tower dan 30 lantai, dan Dan disampaikan oleh

pemprakarsa jika telah dilakukan konsultasi public studi amdal pembangunan apartement.<sup>25</sup>

Setelah itu diadakan kembali pertemuan yang didapati jika adanya dugaan pemalsuan tanda tangan milik warga, sebagai bagian penyusunan berita acara konsultasi public sebagai bagian dokumen AMDAL. Sebagai tindakan yang di lakukan oleh ombudsman Tertanggal 11 desember 2014, Tim ombudsman melakukan investigasi lapangan secara tertutup, dan didapati jika Mendapati informasi dari bagian pemasaran terkait keberbedaan antara jumlah tower dan lantai di dalam KRK dan RTLB, dengan yang disampaikan /ditawarkan kepada public dengan jumlah 2 tower 30 lantai dan Mendapati jika rumah yang berada disekitar pembangunan terkena dampak lingkungan, seperti kebisingan, debu, dan terjadinya penurunan tanah yang berakibat banjir. Dengan permintaan pelapor akhirnya di perintahkan oleh ombudsman kepada BPLHD untuk mengkaji ulang AMDAL dengan peninjauan kedaerah terdampak mengetahui tersebut pihak BPLHD melakuakan Investigate ulang ke daerah terdampak, akan tetapi tanpa diketahui Ombudsman melakukan investigasi ganda dengan melihat kinerja ombudsman dan diakhiri dengan temuan a) Pengukuran tingkat kebisingan dan pulusi dilakukan saat pembangunan tidak sedang berjalan. ( sedangkan dalam prosedur mengukur intensitas haruslah ada kegiatan factual dalam hal ini pembangunannya) yang semakin di buat geram dengan surat laporan BPLHD mengatakan jika a) bahwa hasil pengukuran memenuhi baku mutu untuk udara, ambien, dan getaran, dan kebisingan dinilai hanya berasal dari keadaan lalulintas. Terbukti juga jika tanda tangan yang terubuhi di dalam dokumen KA Andal merupakan tanda tangan yang tidak sah karean pada

---

<sup>25</sup> OMBUDSMAN, “Maladmnistrasi dalam penerbitan perizinan kegiatan pembangunan Apartemen Lexinton Residance,” 2016, hal. 19.

awalnya pihak terlapor mengajukan tanda tangan untuk surat kerja bukannya surat dukungan.<sup>26</sup>

Melalui sengketa ini didapati atau teridentifikasi Bentuk Maladministrasi yang diikuti dengan berbagai macam bukti berupa temuan yakni :

- 1) Camat Pesanggrahan tidak kompeten dan melampaui wewenang dengan menyampaikan surat kepada kepala BPLHD DKI Jakarta mengenai laporan hasil rapat mediasi yang tidak dihadiri warga
- 2) Segenap jajaran Badan pengendalian lingkungan hidup daerah terkategori telah melakukan maladministrasi:
  - a. Tidak cermat dalam menerima dan menindaklanjuti keberatan dan pengaduan warga terkait dampak pembangunan Apartemen (rumah susun) Lexington Residence serta dugaan klaim persetujuan dan dukungan warga yang disampaikan dan dijadikan bahan untuk melengkapi persyaratan proses izin lingkungan yang dilakukan sepihak oleh pemerkrasa;
  - b. Tidak kompeten dalam menjalankan fungsi sebagai pengawasan serta melakukan kajian lapangan untuk mengukur dampak lingkungan sehingga tidak mampu memperoleh data dan informasi riil di lapangan;
  - c. Tidak menjalankan fungsi pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan dokumen izin lingkungan (ANDAL dan RKL-RPL) yang dikeluarkan sehingga tidak ada pengadilan serta penegakan hukum terhadap ketentuan yang diterbitkan.

- 3) Dinas P2B (dinas penataan kota) DKI Jakarta tidak berupaya maksimal dalam menindaklanjuti laporan/pengaduan keberatan warga dalam forum fasilitas/pertemuan yang diadakan dinas P2B
- 4) Petugas dinas perhubungan DKI Jakarta telah menyampaikan informasi yang tidak konsisten terkait proses penerbitan ANDAL Lalin/KRMLL pembangunan Apartemen Lexinton Residence.<sup>27</sup>

Berikut adalah tindakan yang dilakukan Ombudsman atas segala bentuk Maladministrasi dengan berpedoman pada UU NO 37 Tahun 2008 yang termaktub tentang tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman. Terbentuklah tindakan faktual berupa :

- 1) Menindak secara tegas dengan bentuk pemeriksaan kepada segenap anggota dan cama pesanggerahan karena terindikasi melakukan bentuk pelanggaran maladministrasi, dan berkewajiban menerima hukuman.
- 2) Memberikan arahan pada Badan Pengendalian lingkungan hidup daerah berjangka tiga puluh hari untuk dapat melaksanakan:
  - a. Diharuskan kepadanya untuk Meneliti dan evaluasi fakta lapangan terkait pemberian dukungan masyarakat dalam proses pembangunan apartemen ini.
  - b. Diharuskan kembali menganalisi dampak dan analisi lingkungan atas pembangunan pada proyek ini.
  - c. Memeberikan pengawasan secara langsung kepad pihak penyelenggara agar tidak kembali terjadi pelanggaran.
  - d. Mempublikasikan result dari penelitian ulang yang

<sup>26</sup> OMBUDSMAN. *Op Cit.*

<sup>27</sup> OMBUDSMAN. *Op Cit.*

dilakukan BPLHD DKI Jakarta kepada waga terkait sesuai dengan prosedur perundang-undangan

- 3) Memberikan tindakan pengawasan kepada segenap jajaran badan pengendalian lingkungan hidup daerah Dki Jakarta atas segala bentuk tindakan yang terindikasi melakukan maladministrasi.
- 4) Pemberian tindakan berupa sanksi terhadap segenap jajaran P2B terkait yang terindikasi melakukan tindakan maladministrasi.
- 5) Pemberian sanksi disiplin kepada pihak dinas perhubungan Dki Jakarta yang telah terindikasi melakukan pelanggaran berupa maladministrasi.

Dengan melihat adanya penyelesaian kasus diatas, maka secara nyata membuktikan bahwa masyarakat mulai menyadari bahwa ombudsman telah hadir dan ada untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan maladministrasi. Masyarakat menjadi merasa terjamin akan hak-haknya sebagai warga negara karena kehadiran ombudsman tersebut. Dengan demikian, Ombudsman dapat meningkatkan lagi kinerjanya serta memperluas informasi mengenai Ombudsman itu sendiri agar dapat mencapai ke dalam segala lapisan masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Pelayanan publik yang bebas dan bersih dari maladministrasi merupakan tujuan dari dibentuknya ombudsman. Ombudsman sendiri dipandang sebagai lembaga yang independen atau mandiri serta juga tidak terikat dengan lembaga lainnya baik pemerintahan maupu negara dalam melaksanakan pengawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah, kemudian badan usaha milik negara maupun daerah, swasta, serta, individu yang mendapatkan

pembiayaan dari APBN serta APBD. Dasar hukum utama ombudsman dalam menjalankan tugasnya adalah UU 37/2008 tentang Ombudsman RI. Sehingga dengan dasar tersebut, Ombudsman menjalankan dan melaksanakan tugas, wewenangnya, serta fungsinya sesuai dengan alasan pembentukan dari lembaga Ombudsman RI. Segala hal tersebut dijalankan dengan berdasarkan asas-asas dalam undang-undang Ombudsman RI. Ombudsman sendiri akan mengeluarkan bentuk penyelesaian permasalahan terkait maladministrasi dengan mengeluarkan rekomendasi yang sifatnya wajib untuk dilaksanakan. Akan tetapi, dalam perkembangannya dikeluarkan peraturan lainnya yaitu peraturan ombudsman no 26 tahun 2017 tentang prosedur penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan yang diubah ke dalam peraturan ombudsman no 48 tahun 2020 maka yang sebelumnya ombudsman langsung mengeluarkan rekomendasi kini ombudsman dapat memberikan laporan hasilnya dengan nama laporan akhir hasil pemeriksaan atau LAHP dan dengan dikeluarkannya LAHP tersebut, maka tidak langsung dikeluarkan rekomendasi Ombudsman.

Sebagai lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman diharapkan dapat menjadi solusi akan permasalahan yang masyarakat hadapi dalam pelayanan publik yang mengarah pada tindakan Maladministrasi. Ombudsman hadir dalam lingkup pusat dan daerah sebagai salah satu cara agar dapat menjangkau masyarakat dalam hal pengawasan pelayanan publik. Keberadaan atau eksistensi dari Ombudsman sendiri menjadi sebuah permasalahan yang timbul dalam masyarakat sebab, masyarakat sendiri masih belum menyadari bahwa ada lembaga khusus terkait dengan pelayanan publik yang mengarah pada tindakan maladministrasi. Namun, lambat laun kini masyarakat mulai menyadari eksistensi dari ombudsman dengan ditandainya bahwa terdapat beberapa permasalahan yang

sudah diselesaikan oleh ombudsman dari tahun ke tahun seperti permasalahan pembangunan apartemen Lexington Residence.

### **Saran**

Kepada Ombudsman, diharapkan dapat Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat, Untuk menciptakan pemerintahan yang bebas dari maladministrasi, partisipasi aktif masyarakat sangatlah penting. Ombudsman harus mengedukasi masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, Ombudsman dapat memperluas jangkauan sosialisasi dan memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk melaporkan adanya maladministrasi yang terjadi. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, Ombudsman dapat mengumpulkan informasi yang lebih luas dan mendalam mengenai masalah-masalah yang terjadi di lapangan.

Perlunya Kerjasama antara Ombudsman dan Institusi Pemerintah, Kerjasama yang baik antara Ombudsman dan institusi pemerintah sangatlah penting untuk menciptakan pemerintahan yang bebas dari maladministrasi. Ombudsman perlu menjalin hubungan yang kooperatif dengan berbagai institusi pemerintah, termasuk lembaga penegak hukum, agar penanganan kasus-kasus maladministrasi dapat dilakukan secara efektif. Dalam hal ini, Ombudsman dapat memberikan bimbingan dan rekomendasi kepada institusi pemerintah untuk meningkatkan tata kelola pelayanan publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Literatur**

Maulidiah, Sri. 2014. "Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)."

Silaban, Himsar. 2014 "Pelayanan Publik di Era Reformasi." Penerbit Semesta: Yogyakarta

Renaldo, H. 2017. "Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI"

#### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

#### **Website**

Utami Argawati., "Menguji Tugas dan Kewenangan Ombudsman," MKRI.ID

Mariani, "Kekuatan LAHP Ombudsman," Ombudsman Republik Indonesia

Rekomendasi Ombudsman.

<https://ombudsman.go.id/produk?c=16&s=16>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinteranal--menyelamatkan-kerugian-publik-atas-maladministrasi>

[https://ombudsman.go.id/produk/lihat/542/16\\_file\\_20210108\\_135321.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/542/16_file_20210108_135321.pdf)

#### **Jurnal**

Hasjimzoem, Yusnani, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, 8.2 (2015), 192–207 <<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>>

Izzati, Nabila Firstia, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *SASI*, 26.28 (2020)

Kadarsih, Setiadjeng, "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008,"

- Jurnal Dinamika Hukum*, 10.2 (2010), 175–82  
<<https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>>
- Kaligis, Mejeviti, “TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH MALADMINISTRASI,” *Lex Administratum*, 8.5 (2019), 55
- MENDAGRI, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,” *Peraturan tentang Ombudsman*, 49 (2008), 69–73
- Nurkhatimah, N, U Jafar, dan M Anis, “KEDUDUKAN DAN PERAN OMBUDSMAN DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Tela’ah Fiqh Siyasah),” *siyasatuna*, 2.September (2021), 583–98
- Nurtjahjo, Hendra, “Perbedaan Teoritis Antara Lembaga Penyelesaian Kasus Maladministrasi (Ombudsman) Dengan Lembaga Peradilan Administrasi (PTUN),” *Jurnal Hukum dan Bisnis (Selisik)*, 2.4 (2016), 32–51
- OMBUDSMAN, “Maladmnisitrase dalam penerbitan perizinan kegiatan pembangunan Apartemen Lexinton Residence,” 2016, hal. 19
- Pania Putri, Conie, “Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum,” *Sol Justicia*, 3.2 (2020), 142–53
- Solechan, “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia,” *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (2018), 67–89
- Su’udia, Cynthia, Bambang Supriyono, dan Irwan Noor, “Pengawasan Ombudsman dan Komisi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang),” *Jurnal Pendidikan Profesional*, 4.2 (2015), 228–35
- Sulistyowati. Anggraeni, Dwi, “Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik,” *Faculty of Social and Political Science*, 1.1 (2021), 1–12
- Triono, Agus, “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 17.1 (1967), 65–76