

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP MALADMINISTRASI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI SUMATERA BARAT: STUDI KASUS
LAPORAN OMBUDSMAN RI**

Muhammad Iskandar

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
mhdiskandar69@gmail.com

Kartika Dewi Irianto

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
tika.irianto86@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena maladministrasi dalam pelayanan publik di Sumatera Barat melalui telaah Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat periode 2020–2024. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis maladministrasi paling dominan adalah penundaan berlarut, disertai peningkatan kejadian penyimpangan prosedur di tahun-tahun terakhir. Sektor layanan publik yang sering dilaporkan meliputi pemerintah daerah, pendidikan, dan kesehatan. Contoh kasus signifikan seperti maladministrasi di RSUP M. Djamil Padang (2020) dan permasalahan PPDB di 2023 menggambarkan dampak nyata terhadap hak dasar warga. Studi ini menegaskan pentingnya peran Ombudsman dalam menjaga akuntabilitas dan mendorong langkah preventif melalui edukasi hukum, integritas aparatur, dan penyederhanaan prosedur birokrasi.

Kata Kunci: *Maladministrasi; Ombudsman; Pelayanan Publik; Sumatera Barat*

ABSTRACT

This research aims to analyze the phenomenon of maladministration in public service in West Sumatra by reviewing the Annual Reports of the Indonesian Ombudsman Representative Office for the period 2020–2024. The method employed is normative juridical with statute, conceptual, and case approaches. The findings reveal that the most dominant form of maladministration is undue delay, accompanied by an increasing trend in procedural deviations in recent years. Reported sectors include regional government, education, and health services. Prominent cases such as maladministration at RSUP M. Djamil Padang (2020) and issues in the PPDB system in 2023 illustrate the real impact on citizens' basic rights. This study underscores the importance of the Ombudsman's role in upholding accountability and promoting preventive measures through legal education, bureaucratic integrity, and procedural simplification.

Keywords: *Maladministration; Ombudsman; Public Services; West Sumatra*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh negara sesuai amanat konstitusi. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang mengarah pada maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya. Kondisi ini mendorong lahirnya lembaga negara independen, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Di Sumatera Barat, peran Ombudsman RI Perwakilan menjadi signifikan mengingat kompleksitas pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan daerah. Hal ini tercermin dari data laporan tahunan (LAPTAH) Ombudsman RI tahun 2020–2023, di mana maladministrasi berupa penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur mendominasi aduan masyarakat (Ombudsman RI, 2021). Peningkatan jumlah laporan pada tahun 2023 (246 laporan) dibandingkan tahun-tahun sebelumnya menunjukkan adanya kesadaran masyarakat yang lebih tinggi terhadap hak-hak pelayanan publik sekaligus menandakan bahwa kualitas pelayanan masih membutuhkan perbaikan (Ombudsman RI, 2024).

Berbagai penelitian terdahulu juga menyoroti pentingnya peran Ombudsman sebagai pengawas eksternal pelayanan publik. Misalnya, penelitian oleh Arifin menyebutkan bahwa efektivitas Ombudsman sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan instansi terlapor terhadap rekomendasi yang diberikan (Arifin, 2021). Sementara itu, penelitian Wahyuni menekankan bahwa lemahnya budaya birokrasi seringkali menjadi faktor penghambat implementasi rekomendasi Ombudsman (Wahyuni, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis bentuk maladministrasi yang terjadi di Sumatera Barat berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat periode 2020–2024. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pola maladministrasi sekaligus upaya pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang berfokus pada norma-norma hukum positif yang berlaku serta doktrin-doktrin hukum dari para ahli (Soekanto dan Mamudji, 2015). Pendekatan ini dipilih karena permasalahan maladministrasi dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan implementasi ketentuan hukum yang mengatur tentang pelayanan publik, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan peran Ombudsman dalam menangani maladministrasi sekaligus menganalisis efektivitas penerapan rekomendasi Ombudsman berdasarkan data empiris yang terdapat dalam laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia (Sugiyono, 2019). Sumber data yang digunakan terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang relevan,

seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, serta regulasi terkait lainnya.

2. Bahan hukum sekunder, yaitu literatur, buku, dan artikel jurnal yang membahas pelayanan publik, maladministrasi, dan pengawasan Ombudsman (Santoso dan Dewi, 2020).
3. Bahan hukum tersier, yaitu kamus hukum dan ensiklopedia hukum sebagai pendukung klarifikasi istilah hukum (Sudarsono, 2014).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), dengan cara mengkaji laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2020–2024, literatur akademis, serta hasil penelitian terdahulu. Analisis data dilakukan secara kualitatif, yakni dengan menafsirkan bahan hukum untuk menemukan argumentasi hukum yang tepat dan relevan dalam menjawab rumusan masalah penelitian (Moleong, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2020–2024), dapat diketahui perkembangan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik. Data yang diperoleh menunjukkan adanya dinamika dari tahun ke tahun, baik dari sisi jumlah laporan yang masuk, jenis maladministrasi yang dominan, instansi terlapor, hingga contoh kasus nyata yang ditangani.

1. Tren Laporan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (2020–2024)

Data dari Laporan Tahunan Ombudsman RI menunjukkan adanya fluktuasi jumlah laporan masyarakat (LM) di Sumatera Barat. Tahun 2020 tercatat 150 laporan, kemudian turun menjadi 143 laporan pada 2021, dan kembali turun ke 132 laporan pada 2022. Namun, pada 2023 terjadi lonjakan signifikan menjadi 246 laporan, sebelum akhirnya pada 2024 data spesifik perwakilan tidak ditampilkan secara rinci, meskipun secara nasional terdapat 10.846 laporan.

Tabel 1. Rekapitulasi Data Laporan Masyarakat (2020-2024)

Tahun	Jumlah Laporan (LM)	Jenis Maladministrasi Dominan	Lokus Aduan Utama	Contoh Kasus Spesifik
2020	150	Penundaan Berlarut (32,23%); Tidak Memberikan Pelayanan (19,40%)	Pemda, Kepolisian, RS	Kasus maladministrasi RSUP M. Djamil Padang (rawat inap, instalasi jenazah, dana)
2021	143	Penundaan Berlarut (34,06%); Tidak	Pemda, Kepolisian	Tidak tercantum kasus spesifik untuk Sumbar

		Memberikan Pelayanan (18,47%)		
2022	132	Penundaan Berlarut (35,07%); Penyimpangan Prosedur (14,14%)	Pemda	Investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) terkait “Kampung Tempe” di Padang Pariaman
2023	246	Penundaan Berlarut (34,14%); Penyimpangan Prosedur (15,95%)	Pemda, Pendidikan	Kasus maladministrasi PPDB (gagal verifikasi data/dokumen)
2024	Tidak tersedia data rinci perwakilan (nasional 10.846 LM)	Penundaan Berlarut (tetap dominan secara nasional)	Agraria dan Pertanahan (nasional)	Tidak ada kasus spesifik dicantumkan

Sumber: Data diolah (2025)

Tren ini menggambarkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik semakin meningkat, terutama setelah pandemi. Hal ini sejalan dengan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang menerima pengaduan masyarakat atas maladministrasi.

2. Jenis Maladministrasi Dominan

Jenis maladministrasi yang paling banyak dilaporkan di Sumatera Barat secara konsisten adalah penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan. Misalnya, pada 2020 dan 2021, penundaan berlarut tercatat sebagai bentuk maladministrasi tertinggi dengan persentase nasional mencapai lebih dari 32% (Ombudsman RI, 2020). Pada 2022 dan 2023, tren serupa tetap terlihat, dengan tambahan penyimpangan prosedur sebagai jenis maladministrasi yang juga sering muncul, khususnya dalam layanan pendidikan (PPDB) (Ombudsman RI, 2023).

Temuan ini mengindikasikan masih lemahnya kedisiplinan aparatur dalam menjalankan prosedur pelayanan publik sesuai dengan standar operasional, yang berdampak langsung terhadap kepastian hukum dan perlindungan hak masyarakat (Dwiyanto, 2017).

3. Analisis Lokus Aduan

Lokus utama laporan masyarakat di Sumatera Barat adalah Pemerintah Daerah, yang hampir setiap tahun menduduki peringkat tertinggi sebagai instansi terlapor. Hal ini menunjukkan masih kuatnya dominasi birokrasi daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga potensi maladministrasi lebih sering muncul. Selain itu, sektor pendidikan mulai muncul signifikan pada 2023, terutama terkait tata kelola penerimaan siswa baru. Sektor kesehatan juga menjadi sorotan

pada 2020 melalui kasus RSUP M. Djamil Padang. Beberapa kasus nyata memperlihatkan variasi maladministrasi di Sumatera Barat:

- a. Tahun 2020: Dugaan maladministrasi di RSUP M. Djamil Padang terkait pelayanan rawat inap dan instalasi jenazah.
- b. Tahun 2022: Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terkait pengembangan Kampung Tempe di Padang Pariaman
- c. Tahun 2023: Pengawasan terhadap sistem PPDB di Sumatera Barat akibat kegagalan verifikasi data calon siswa.

Ketiga kasus tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya terjadi dalam pelayanan administratif biasa, tetapi juga pada pelayanan publik strategis yang bersentuhan langsung dengan hak dasar masyarakat (kesehatan, sosial-ekonomi, dan pendidikan).

4. Efektivitas Peran Ombudsman

Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat dinilai cukup efektif dalam menjalankan fungsi pengawasan eksternal, khususnya melalui penyelesaian laporan masyarakat dan inisiatif investigasi. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti:

- a. Belum optimalnya kepatuhan instansi terlapor dalam melaksanakan rekomendasi Ombudsman.
- b. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pengaduan dan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa efektivitas Ombudsman dalam mencegah maladministrasi sangat bergantung pada komitmen instansi terlapor serta partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan (Rahman, 2020).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam penanganan maladministrasi pelayanan publik pada periode 2020–2024, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi menunjukkan dinamika yang fluktuatif. Tren penurunan laporan pada masa pandemi (2020–2022) diikuti oleh peningkatan signifikan pada 2023, yang mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal.

Kedua, jenis maladministrasi yang paling dominan sepanjang lima tahun terakhir adalah penundaan berlarut, diikuti tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa masalah utama dalam pelayanan publik di Sumatera Barat masih terletak pada kepastian waktu dan konsistensi prosedur birokrasi. Ketiga, lokus aduan masyarakat paling banyak ditujukan kepada pemerintah daerah, diikuti oleh sektor pendidikan dan kesehatan. Beberapa kasus menonjol, seperti dugaan maladministrasi di RSUP M. Djamil Padang (2020), investigasi prakarsa sendiri terkait Kampung Tempe (2022), serta masalah PPDB (2023), memperlihatkan bahwa maladministrasi tidak hanya menyangkut administrasi rutin, tetapi juga menyentuh aspek pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan hak dasar masyarakat.

Keempat, peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat dikatakan cukup efektif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dan melakukan investigasi, namun masih menghadapi kendala dalam pelaksanaan rekomendasi akibat rendahnya kepatuhan instansi terlapor. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme yang lebih tegas untuk memastikan rekomendasi Ombudsman memiliki daya ikat yang lebih kuat. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya kehadiran Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik maladministrasi. Ke depan, perlu peningkatan sinergi antara Ombudsman, instansi penyelenggara pelayanan publik, dan masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan sesuai dengan prinsip negara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2017). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lexy J. Moleong. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudarsono, (2014). Kamus Hukum, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, (2015). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020–2024, diakses melalui <https://ombudsman.go.id>.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pasal 1 ayat (3).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Arifin, Muhammad. (2021) “Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 10 No. 2.
- Wahyuni, Siti. (2022). “Budaya Birokrasi dan Implementasi Rekomendasi Ombudsman di Indonesia.” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 15 No. 1.
- Santoso, Budi & Dewi, Lestari, (2020). “Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Analisis Yuridis dan Sosiologis,” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 50 No. 1.
- Rahman, Fadli. (2020). “Efektivitas Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia,” *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 9 No. 2.