

**ANALISIS PENANGANAN MALADMINISTRASI DI OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERWAKILAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

Muhammad Ibnu Zaki Nasli

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
mhdiskandar69@gmail.com

Kartika Dewi Irianto

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
tika.irianto86@gmail.com

ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memainkan peran krusial dalam menegakkan keadilan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai lembaga independen yang bertugas untuk menanggapi keluhan masyarakat terkait maladministrasi, ORI memiliki mandat untuk melakukan investigasi, memberikan rekomendasi, serta mengawasi implementasi perbaikan di berbagai sektor pelayanan publik. Ombudsman RI Kantor Perwakilan Sumatera Barat menerima beberapa laporan terkait maladministrasi pelayanan publik, salah satunya adalah laporan oleh keluarga dari dua orang yang mengalami kecelakaan bermotor di daerah Kota Pariaman. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama yaitu data yang ada pada Ombudsman RI Sumatera Barat dengan cara pengumpulan data melalui kegiatan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari kepustakaan dan dokumen bahan hukum menggunakan teknik pengumpulan buku, jurnal, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk dan jenis maladministrasi dan untuk mengetahui mekanisme dan proses penanganan maladministrasi.

Kata Kunci: *Penanganan, Maladministrasi, Ombudsman*

ABSTRACT

The Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) plays a crucial role in upholding justice and accountability in the delivery of public services in Indonesia. As an independent institution tasked with responding to public complaints regarding maladministration, ORI has the mandate to conduct investigations, provide recommendations, and supervise the implementation of improvements in various public service sectors. The Indonesian Ombudsman, West Sumatra Representative Office, received several reports regarding maladministration of public services, one of which was a report by the families of two people who had a motorbike accident in the Kota Pariaman area. This type of research is empirical legal research, which is a type of legal research that analyzes

and studies the operation of law in society. The types of data used are primary data and secondary data. Primary data sources are data obtained from the main source, namely data from the Indonesian Ombudsman of West Sumatra by collecting data through observation activities. Meanwhile, secondary data was obtained from literature and legal documents using book, journal and document collection techniques related to this research problem. The aim of this research is to determine the forms and types of maladministration and to determine the mechanisms and processes for handling maladministration.

Keywords: *Handling, Maladministration, Ombudsman*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari suatu sistem pemerintahan. Pemerintah bisa dianggap baik apabila kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya juga baik. Sebaliknya, pemerintah akan terus mendapat kritikan apabila pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya buruk. Lembaga-lembaga pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan dasar bagi masyarakatnya, seperti layanan kesehatan, pendidikan, administrasi dan sebagainya (Setiawan, 2023).

Tuntutan masyarakat akan perbaikan dalam pelayanan publik telah memaksa pemerintah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ada. Masyarakat merasa kecewa karena seringkali pelayanan yang mereka terima tidak mencapai standar yang diatur dalam undang-undang. Menurut Hendra Nurtjahjo et al, Mal administrasi adalah sejenis kesalahan administratif yang dianggap tidak terlalu serius, atau dalam istilah lain, sebagai masalah yang sepele. Dalam hukum positif Indonesia, terdapat beberapa kriteria yang menetapkan kategori-kategori maladministrasi diantaranya, Pertama, perilaku atau tindakan yang bertentangan dengan hukum. Kedua, perilaku atau tindakan yang melebihi batas wewenang yang dimiliki. Ketiga, penggunaan wewenang untuk kepentingan yang tidak sesuai dengan tujuan sebenarnya. Keempat, kelalaian dalam menjalankan tugas. Kelima, pengabaian terhadap kewajiban hukum yang ada. Keenam, tindakan tersebut menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun imateriil, ketujuh, dampak dari tindakan tersebut terasa oleh masyarakat maupun individu secara langsung (Nggandung, 2024).

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memainkan peran krusial dalam menegakkan keadilan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai lembaga independen yang bertugas untuk menanggapi keluhan masyarakat terkait maladministrasi, ORI memiliki mandat untuk melakukan investigasi, memberikan rekomendasi, serta mengawasi implementasi perbaikan di berbagai sektor pelayanan publik (Maulana *et al.*, 2024).

Ombudsman RI Kantor Perwakilan Sumatera Barat menerima beberapa laporan terkait maladministrasi pelayanan publik, salah satunya adalah laporan oleh keluarga dari dua orang yang mengalami kecelakaan bermotor di daerah Kota Pariaman, satu korban meninggal dunia (pembawa motor) dan satu korban mengalami luka-luka (penumpang), korban dibawa ke RSUD Kota Pariaman. Pelapor melaporkan ke Ombudsman dugaan Maladministrasi oleh Petugas Jasa

Raharja Kota Pariaman dalam pembayaran jaminan santunan terhadap anak Saudari yang menjadi korban meninggal dunia akibat kecelakaan.

Berkaitan dengan kecelakaan tersebut Satlantas Polres Kota Pariaman telah melakukan penyelidikan/penyidikan, selanjutnya petugas Jasa Raharja Kota Pariaman juga telah melakukan pendataan. Setelah melakukan pendataan Jasa Raharja mengeluarkan surat jaminan kepada RSUD Kota Pariaman terhadap korban luka-luka, untuk korban yang meninggal dunia petugas Jasa Raharja mendatangi rumah korban untuk meminta kelengkapan data kepada keluarganya. Beberapa hari setelahnya Jasa Raharja membatalkan jaminan kepada RSUD Kota Pariaman dan menunda pembayaran santunan korban meninggal dunia dengan alasan meragukan kronologi kecelakaan walaupun sudah ada hasil penyidikan dari Satlantas Polres Kota Pariaman. Berkaitan dengan hal tersebut Jasa Raharja melakukan survey ulang bersama dengan pihak terkait, setelah dilakukan survey petugas masih meragukan hasil survey tersebut dan berakibat terhadap penundaan pembayaran santunan kepada korban. Keluarga korban telah menunggu untuk pencairan santunan tersebut dan petugas Jasa Raharja menyarankan keluarga korban menunggu putusan pengadilan tanpa menjelaskan dasar hukumnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis menarik beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana bentuk dan jenis maladministrasi yang terjadi pada laporan terhadap Jasa Raharja tersebut?
2. Bagaimana mekanisme dan proses penanganan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terhadap laporan maladministrasi Jasa Raharja?

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama yaitu data yang ada pada Ombudsman RI Sumatera Barat dengan cara pengumpulan data melalui kegiatan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari kepustakaan dan dokumen bahan hukum menggunakan teknik pengumpulan buku, jurnal, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk dan Jenis Maladministrasi yang Terjadi Pada Laporan Terhadap Jasa Raharja

Haryatmoko mengemukakan pendapat bahwasanya: Suatu tindakan, yang dilakukan badan pemerintah kepada masyarakat. yang dipandang dapat menyebabkan ketidakadilan. maka secara politis dapat dikatakan sebagai maladministrasi. Maka perilaku atau tindakan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang dinilai menyimpang, menyalahgunakan, atau melampaui wewenang hukum yang dimiliki merupakan rujukan dalam penentuan tindakan maladministrasi (Padol dan Satoto, 2022).

Maladministrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

tentang Ombudsman Republik Indonesia, diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Maladministrasi merupakan pengabaian kewajiban hukum dan kepatuhan hukum yang termasuk dalam kategori pelanggaran serta penyimpangan kepada masyarakat sebagai pihak yang memperoleh hak dalam mengakses pelayanan publik. Maladministrasi dilakukan oleh pelaksanaan pelayanan publik yang tindakannya tidak sesuai dengan kepatutan serta asas umum pemerintahan yang baik (Fajar, 2019).

Pada dasarnya maladministrasi merupakan bagian dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Akan tetapi Ombudsman RI memiliki kriteria menjelaskan bentuk-bentuk maladministrasi. Maka dari itu penting sekali bagi masyarakat untuk mengenali bentuk-bentuk maladministrasi sehingga bisa memahami maladministrasi yang terjadi pada dirinya ketika mendapatkan pelayanan publik (Nugraha, 2021). Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, bentuk-bentuk maladministrasi terdiri atas:

- a. perilaku atau perbuatan melawan hukum, merupakan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik dan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- b. penyalahgunaan wewenang, merupakan penggunaan wewenang dalam mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan dengan melampaui wewenang, mencampurkan wewenang, dan/atau bertindak sewenang-wenang;
- c. kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, merupakan perbuatan tidak melakukan kewajiban yang diamanatkan ketentuan peraturan perundang-undangan, keputusan hukum, atau putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap;
- d. penundaan berlarut, merupakan perbuatan memberikan dan menyelesaikan layanan melebihi baku mutu waktu standar pelayanan;
- e. tidak memberikan pelayanan, merupakan perbuatan mengabaikan tugas layanan yang menjadi kewajibannya;
- f. tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;
- g. penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur layanan;
- h. permintaan atau penerimaan imbalan, merupakan perbuatan meminta atau menerima imbalan dalam bentuk uang, jasa, maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;
- i. tidak patut, merupakan perilaku tidak layak yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam memberikan layanan;
- j. berpihak, merupakan perbuatan penyelenggara layanan yang memberikan keuntungan kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau

- melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
- k. diskriminasi, merupakan perbuatan memberikan layanan secara berbeda, perlakuan khusus yang tidak seharusnya, atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan; dan
 - l. konflik kepentingan, merupakan perilaku penyelenggara layanan yang dipengaruhi karena adanya kepentingan atau hubungan kelompok, golongan, suku, atau hubungan kekeluargaan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa bentuk maladministrasi yang dilakukan Jasa Raharja adalah penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur. Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang menyediakan asuransi sosial untuk melindungi korban kecelakaan lalu lintas melakukan penundaan pemberian santunan korban meninggal dunia dengan alasan meragukan kronologi kecelakaan walaupun sudah ada hasil penyidikan dan sudah dilakukan juga survey ulang, pihak Jasa Raharja tidak memberikan penjelasan atas penundaan tersebut. Jasa Raharja juga melakukan penyimpangan prosedur, seharusnya keterangan dan olah Tempat Perkara Kejadian (TKP) oleh pihak kepolisian cukup dijadikan landasan bahwa benar telah terjadi kecelakaan lalu lintas.

Adapun persyaratan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) kepada korban untuk melakukan klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas yaitu menghubungi kantor Jasa Raharja setempat dan mengisi formulir pengajuan, adapun dokumen yang harus dilengkapi untuk korban yang meninggal dunia adalah (Nasution, 2013):

- a. KTP/ PASPORT/ SIM/ RESI (Surat Keterangan Domisili yang masih berlaku milik Ahli waris);
- b. Formulir Pengajuan Santunan, diisi dan ditandatangani oleh pemohon /Ahli Waris Korban;
- c. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan, diisi dan ditandatangani oleh dokter yang merawat serta distempel dokter/ Rumah Sakit yang merawat korban;
- d. Formulir Keterangan Ahli waris Korban, diisi dan disahkan oleh Lurah/ Kepala Desa atau Instansi berwenang lainnya;
- e. Copy Laporan Polisi dan Skets Gambar, yang telah disahkan oleh Satlantas Polres setempat;
- f. Copy STNK dan Notice Pajak Terakhir, dari kendaraan yang terlibat kecelakaan;
- g. Surat Keterangan Kematian Korban :
 - 1) Dari Rumah Sakit, bagi korban meninggal di TKP dan dibawa ke Rumah Sakit
 - 2) Dari Rumah Sakit, bagi korban luka-luka yang dibawa ke Rumah Sakit dan meninggal dunia
 - 3) Dari Pemerintah Desa, bagi korban yang meninggal dunia tidak di Rumah Sakit.

2. Mekanisme Penanganan Maladministrasi Terhadap Laporan Maladministrasi

Mengacu pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, penanganan laporan diawali dengan menerima laporan yang disampaikan oleh Pelapor kepada Ombudsman. Laporan dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil, syarat formil terdiri dari: a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas; b. surat kuasa, dalam hal penyampaian laporan dikuasakan kepada pihak lain; c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; d. sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan e. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Sedangkan syarat materiil terdiri dari: a. substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan; b. laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman, proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut; c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan; d. substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewewenangan Ombudsman. Persetujuan terhadap Laporan verifikasi syarat materiil dilaporkan dalam Rapat Pleno.

Laporan memenuhi syarat materiil maka Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan laporan, penugasan dilakukan kepada Perwakilan. Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan menyampaikan pemberitahuan dimulainya Pemeriksaan kepada Pelapor atau kuasa Pelapor melalui surat atau media lainnya yang terdokumentasi. Hasil laporan disusun dalam laporan hasil Pemeriksaan dokumen, memuat a. nomor dan tanggal registrasi; b. identitas Pelapor atau Kuasa Pelapor; c. Terlapor dan/atau Atasan Terlapor; d. kronologi Laporan; e. substansi Laporan; f. dugaan Maladministrasi; g. harapan Pelapor atau kuasa Pelapor; h. peraturan terkait; i. data pendukung sementara; j. analisis; dan k. kesimpulan sementara.

Selanjutnya pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam Pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan.

Ombudsman melakukan tindakan yang meliputi permintaan data tambahan, permintaan klarifikasi, pemanggilan, pemeriksaan lapangan, mediasi dan/atau konsiliasi, dan/atau menghentikan pemeriksaan. Permintaan Klarifikasi tertulis disampaikan kepada Terlapor dan/atau Atasan Terlapor. Ombudsman dapat melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk diminta keterangan. Pemeriksaan lapangan dilakukan dalam hal permasalahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian

secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan/atau Pihak lain yang Terkait. Dalam melakukan Pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa harus dilengkapi dengan surat tugas dan kartu identitas Ombudsman.

Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). LHP memuat: a. identitas Pelapor; b. uraian Laporan; c. Pemeriksaan yang telah dilakukan; d. analisis peraturan terkait; e. kesimpulan. Dalam penyusunan LHP yang memuat kesimpulan ditemukan Maladministrasi, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan menyampaikan pemberitahuan dan/atau koordinasi substantif kepada keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring baik secara langsung atau melalui media lainnya yang terdokumentasi. Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan LHP dengan melibatkan Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan.

Mediasi dan/atau Konsiliasi dilakukan pada tahap Pemeriksaan dan/atau Resolusi. Mediasi dan/atau Konsiliasi dapat dilaksanakan dengan mempertimbangkan adanya permintaan atau persetujuan para pihak, kecepatan, dan ketepatan tindak lanjut atau solusi penyelesaian Laporan. Mediasi dan/atau Konsiliasi dilakukan oleh mediator dan/atau konsiliator Ombudsman yang terdiri atas Anggota Ombudsman, Kepala Perwakilan, atau Asisten.

Ombudsman melakukan monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi sesuai dengan berita acara Mediasi dan/atau Konsiliasi. Monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani. Dalam hal monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi pada tahap Pemeriksaan tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka hasil monitoring dituangkan dalam LHP yang terdapat tindakan korektif.

Setiap Laporan yang telah ditindaklanjuti dan memperoleh penyelesaian dilakukan penutupan Laporan. Penutupan Laporan dapat dilakukan pada pemeriksaan formil dan/atau materiel, pemeriksaan substantif, resolusi, dan rekomendasi. Laporan dinyatakan selesai apabila:

- a. ditemukan Maladministrasi tetapi telah memperoleh penjelasan dan/atau penyelesaian dari Terlapor;
- b. telah dilaksanakan kesepakatan dalam Mediasi dan/atau Konsiliasi oleh para pihak;
- c. LHP tindakan korektif telah dilaksanakan;
- d. Rekomendasi telah dilaksanakan; atau
- e. tidak ditemukan Maladministrasi.

Keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan dan keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan di Perwakilan mengusulkan penutupan Laporan dalam Rapat Perwakilan untuk mendapat persetujuan. Dalam hal penutupan Laporan disetujui, keasistenan yang mengusulkan penutupan Laporan, menyusun dokumen administrasi penutupan Laporan. Dalam hal penutupan Laporan ditolak, keasistenan yang mengusulkan penutupan Laporan dapat menentukan langkah tindak lanjut sesuai hasil Rapat

Pleno atau Rapat Perwakilan. Dokumen administrasi sendiri terdiri dari berita acara penutupan laporan dan surat penutupan laporan. Surat penutupan laporan disampaikan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak penutupan Laporan disetujui dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan.

Dalam proses pemeriksaan laporan terhadap Jasa Raharja sendiri, Ombudsman menemukan adanya penyimpangan prosedur dalam pembayaran santunan kematian oleh Jasa Raharja, berdasarkan hal tersebut pihak Jasa Raharja kemudian membayarkan santunan kematian kepada Pelapor sebesar Rp. 50.000.000,- dan santunan luka-luka sebesar Rp. 13.000.000,-.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, bentuk-bentuk maladministrasi terdiri atas perilaku atau perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyimpangan prosedur, permintaan atau penerimaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, konflik kepentingan. dapat dilihat bahwa bentuk maladministrasi yang dilakukan Jasa Raharja adalah penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur. Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang menyediakan asuransi sosial untuk melindungi korban kecelakaan lalu lintas melakukan penundaan pemberian santunan korban meninggal dunia dengan alasan meragukan kronologi kecelakaan walaupun sudah ada hasil penyidikan dan sudah dilakukan juga survey ulang, pihak Jasa Raharja tidak memberikan penjelasan atas penundaan tersebut.

Dalam proses pemeriksaan laporan terhadap Jasa Raharja sendiri, Ombudsman menemukan adanya penyimpangan prosedur dalam pembayaran santunan kematian oleh Jasa Raharja, berdasarkan hal tersebut pihak Jasa Raharja kemudian membayarkan santunan kematian kepada Pelapor sebesar Rp. 50.000.000,- dan santunan luka-luka sebesar Rp. 13.000.000,-.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution. Fahrul Rozy, "Peran dan Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja (Persero) Dalam Memberikan Santunan Asuransi Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan," *Jurnal Civil Law*, Vol. 2 (2013).
- Ni Made Anggia Paramesthi Fajar, "Maladministrasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Negara," *YUSTITIA*, Vol. 13 No. 2 (2019).
- Maulana. Manda dkk, "Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya," *Al Mikraj Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, Vol. 5 No. 1 (2024).
- Nggandung. Jery Wunu, "Pola Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur," *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 2 (2024).
- Setiawan. Andi, "Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia," *Jurnal Penelitian dan*

Pengabdian Masyarakat, Vol. 2 No. 10 (2023).

Padol. Muhammad dan Sukanto Satoto, “Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan,” *Jurnal Office: Bagian Hukum Administrasi Negara*, Vol. 3 No. 2 (2022).

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Nugraha. Agung, “Yuk Kenali Bentuk-bentuk Maladministrasi,” ombudsman.go.id (18 Februari 2021), diakses pada tanggal 26 September 2025.