



URGENSI OPTIMALISASI KUALITAS PEJABAT NEGARA UNTUK MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Taufik Nurrizqi
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S.H., No. 1 Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275
taufiknurrizqi@students.undip.ac.id

Abstrak

Pemerintah pada dasarnya memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada rakyat sebagaimana amanat UUD NRI 1945. Hal tersebut sejalan dengan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) yang dianut oleh Indonesia yang tercantum dalam konstitusi. Dalam proses keberjalanan pelayanan publik, peran dari pejabat negara merupakan suatu peran yang vital untuk dijalankan. Peningkatan mutu pejabat negara dan penegakkan asas-asas umum yang baik merupakan satu-satunya jalan yang paling efektif dalam mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik berbasis *good governance*. Apabila hal tersebut dapat direalisasikan maka di atas kertas peran pejabat negara secara keseluruhan akan berjalan dengan optimal. Namun secara empiris, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia belum optimal. Salah satu faktor yang menyebabkannya adalah kurang efektifnya peran pejabat negara sebagai pihak yang berwenang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengoptimalkan kualitas pejabat negara dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: Pejabat Negara; Pelayanan Publik; *Good Governance*

1. Pendahuluan

Sistem ketatanegaraan Indonesia menunjukkan bahwasanya Indonesia menjadikan konsepsi negara hukum sebagai konsep ideal dalam membangun



kehidupan berbangsa dan bernegara.¹ Hal ini sebagaimana tertuang dalam ketentuan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwasanya negara Indonesia adalah negara hukum. Amanat konstitusi tersebut menjadi dasar bahwasanya penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara harus sepenuhnya berdasar pada peraturan hukum yang berlaku. Hal ini juga menunjukkan bahwasanya kedudukan hukum dalam perjalanan kehidupan berbangsa dan bernegara itu begitu sentral dan esensial.

Dalam konteks Indonesia sebagai negara hukum, UUD NRI Tahun 1945 juga menunjukkan bahwasanya Indonesia menganut konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Hal ini sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 Alinea IV yang menyatakan bahwasanya “..negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial..”. Berdasarkan hal tersebut, kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia merupakan idealisasi dari pemerintah Indonesia dalam menjalankan sendi-sendi pemerintahan sebagaimana bunyi dari sila ke-5 Pancasila yakni “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Dalam menjalankan kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintahan Indonesia mempunyai tugas untuk mewujudkan kesejahteraan umum dengan cara menyelenggarakan pembangunan dan pelayanan publi.² Pada hakikatnya, pemerintah mempunyai wewenang untuk melakukan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dengan tujuan untuk memenuhi segala hak dan kebutuhan dasar masyarakat sebagaimana amanat dalam UUD NRI Tahun 1945. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk melakukan upaya peningkatan kualitas penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.³ Manifestasi dari upaya pengefektifan pelayanan publik oleh

¹ Haposan Siallagan, "Ambiguity of Indonesia State Law Concept", *Sosiohumaniora*, Vol. 18 No 2 (2016), 131–37.

² Kadek Cahya Susila Wibawa, "Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik", *Administrative Law and Governance Journal*, Vol. 2 No. 2 (2019), 218–34.

³ Susila Wibawa.



pemerintah terangkum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yang disahkan sebagai angin segar untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan Publik yang baik dalam praktiknya sangat penting untuk diwujudkan dalam mencapai cita-cita negara yang termaktub dalam alinea IV Pembukaan UUD NRI Tahun 1945. Untuk mencapai level pelayanan publik yang baik, diperlukan pula tata kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai salah satu prasyarat utama. Hal tersebut demikian dikarenakan *Good Governance* merupakan dasar dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik oleh pemerintah.

Menurut Sadjijono (2007:203), *Good Governance* adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.⁴ Dalam konteks ini, konsep *Good Governance* tidak hanya menitikberatkan pelaksanaannya kepada pemerintah, tetapi juga wajib untuk melibatkan elemen lain yakni sektor swasta (*private sector*) dan masyarakat (*civil society*). Oleh karena itu, konsep *Good Governance* berbicara terkait dengan integrasi antara ketiga sektor tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati. Hal ini sejalan dengan perspektif perundang-undangan dalam memandang *Good Governance*. Berdasarkan Penjelasan Pasal 2 huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, *Good Governance* adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik, asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting untuk dipegang menjadi acuan bagi pejabat negara. Hal tersebut demikian dikarenakan pengejawantahan asas-asas dalam proses pelayanan publik menjadi sebuah ukuran seberapa berkualitasnya mutu

⁴ Shafiera Amalia, "Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0", *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, Vol. 21 No. 2 (2018), 1–18.



pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat negara. Oleh karena itu, kualitas mutu penyelenggaraan negara dan penegakkan asas-asas umum yang baik merupakan aspek yang paling esensial dalam mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik.⁵ Hal ini sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan publik harus memegang beberapa asas yakni asas kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Namun, pada praktiknya pejabat negara tergolong kurang dalam mengimplementasikan dan memegang erat aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik dalam proses pelayanan publik. Tingkat maladministrasi yang dapat dijumpai dalam proses pelayanan publik oleh pemerintah masih tergolong tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingkat aduan terkait dengan maladministrasi yang masih cukup tinggi terjadi dalam proses pelayanan publik di Indonesia.

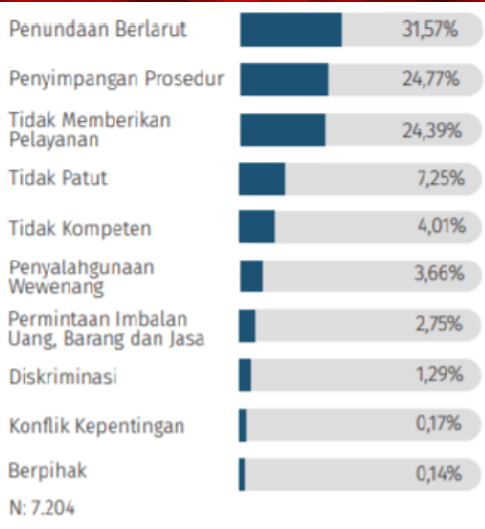
Gambar 1. Statistik Pelaporan Dugaan Tindakan Maladministrasi

⁵ Solechan, 'Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia', *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 (2018), 67–89.



**UNIT KEGIATAN MAHASISWA FAKULTAS
KELOMPOK RISET DAN DEBAT
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. Soedarto SH No. X, Gedung H.303
Kampus Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang
E-mail: krd.undip@gmail.com
CP: Ibrahim Al Farez (082213717578)



Grafik 4.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 1, nampak bahwasanya eksistensi permasalahan maladministrasi di Indonesia masih terjadi dan menghambat upaya mewujudkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Meskipun dalam hal ini Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur terkait dengan elemen-elemen yang perlu dilakukan dalam proses pelayanan publik tetapi dalam tataran pelaksanaannya belum merepresentasikan pelayanan publik yang memanifestasikan prinsip-prinsip *Good Governance*. Berdasarkan penjelasan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip *Good Governance* terdiri dari prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Persoalan terkait maladministrasi ini sudah turun temurun terjadi di Indonesia dari pemerintahan yang satu ke pemerintahan yang lain. Hal tersebut demikian karena maladministrasi timbul didasarkan atas bertemunya antara niat dan kesempatan.⁶ Kesempatan untuk melakukan berbagai tindakan menyimpang di Indonesia itu sangat besar karena

⁶ Deva Irmandani, "Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo", *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol. 6 No. 3 (2018), 6.



berbagai elemen negara kita belum pada tahapan yang maju. Kondisi tersebut didukung dengan adanya niat yang kemunculannya dilatarbelakangi oleh kebutuhan. Jadi, kondisi ini begitu kompleks dengan melibatkan banyak faktor penyebab yang saling berkorelasi antara satu dengan yang lainnya sehingga memerlukan kualitas dan upaya yang besar pula untuk mengentaskannya.

Berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah serta menunjukkan bahwasanya kualitas mutu pejabat negara dalam menjalankan pelayanan publik terhitung kurang. Hal ini merupakan suatu implikasi dari kurangnya pejabat negara dalam memegang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik. Oleh karena itu, peningkatan profesionalitas dari pejabat negara sangat diperlukan karena mengingat begitu krusialnya kualitas pejabat negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang bermutu tinggi. Dengan demikian, penulis dalam tulisan ini membahas lebih lanjut terkait dengan urgensi optimalisasi pejabat negara untuk mewujudkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

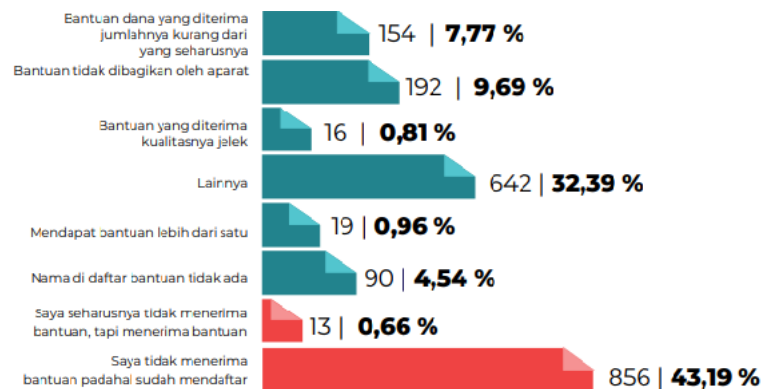
2. Pembahasan

A. Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia

Secara empiris, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat negara belum menyentuh tataran yang optimal. Bahkan, dalam pelayanan publik saat ini banyak terjadi maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat negara dalam proses pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah 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. Berikut ini merupakan statistik keluhan masyarakat terkait dengan tindakan maladministrasi dalam proses pelayanan publik di Indonesia

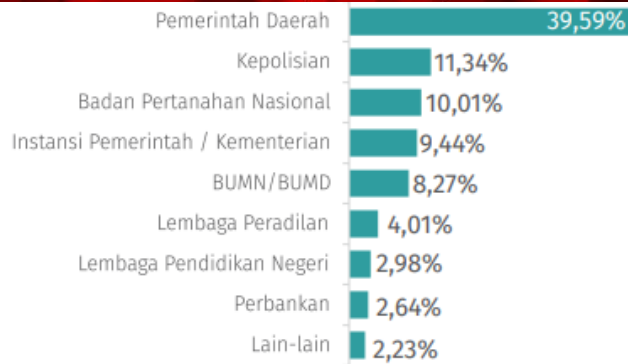
Gambar 2. Statistik Keluhan Masyarakat terkait Bantuan Sosial



Sumber: Laporan Tahunan KPK 2020

Berdasarkan gambar 2, tercatat bahwasanya total laporan pengaduan masyarakat terkait dengan bantuan sosial pada tahun 2020 mencapai 1982 kasus. Hal ini menunjukkan bahwasanya maladministrasi di Indonesia dalam bidang bantuan sosial itu masih marak terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, data tersebut juga menunjukkan bahwasanya pemerintah Indonesia perlu untuk bekerja lebih profesional dengan lebih memegang erat dan mengimplementasikan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik agar tercipta suatu penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *Good Governance*. Banyaknya gelombang keluhan masyarakat terkait dengan maladministrasi pelayanan publik mengindikasikan bahwasanya kualitas dari pejabat negara yang berwenang dalam melakukan pelayanan publik masih tergolong rendah. Rendahnya kualitas pejabat negara dapat dilihat berdasarkan data pada gambar 3 di bawah ini.

Gambar 3. Statistik Lembaga Terlapor Dugaan Tindakan Maladministrasi



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 3 di atas, tercatat bahwasanya masyarakat paling banyak melakukan pelaporan terkait dengan dugaan tindakan maladministrasi pelayanan publik yang dilakukan pada tataran pemerintah daerah. Hal itu menunjukkan bahwasanya pada tataran pemerintahan daerah banyak ditemukannya praktik-praktik maladministrasi pelayanan publik. Selain itu, hal tersebut juga menunjukkan bahwasanya pejabat negara yang berwenang melakukan pelayanan publik di tingkat daerah tidak memberikan pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, profesionalisme dalam melakukan pelayanan publik dan dalam mengimplementasikan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sangat penting untuk dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip-prinsip *Good Governance*.

B. Penyebab Terjadinya Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Indonesia

Persoalan terkait maladministrasi ini sudah turun temurun terjadi di Indonesia dari pemerintahan yang satu ke pemerintahan yang lain. Pelayanan publik yang maksimal dari pejabat negara seakan menjadi suatu hal yang “mewah” untuk didapatkan oleh masyarakat secara cuma-cuma dikarenakan seringkali pelayanan publik yang baik baru didapatkan oleh masyarakat apabila membayar sejumlah uang atas pungutan yang dipatok oleh pejabat negara. Kondisi ini tentunya jauh dari apa yang digariskan oleh UUD NRI Tahun 1945 tentang keharusan pejabat negara



melaksanakan pelayanan publik yang baik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Maladministrasi yang terjadi di Indonesia disebabkan oleh faktor-faktor kompleks yang melatarbelakanginya. Hal-hal yang menjadi penyebab terjadinya maladministrasi di Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Timbulnya dorongan dalam diri untuk melakukan tindakan maladministrasi

Faktor ini merupakan faktor yang berasal dari dalam internal pelaku yang melibatkan niat, kesempatan, dan dorongan. Tindakan maladministrasi seringkali dilakukan oleh pejabat negara dikarenakan bertemunya antara niat dan kesempatan. Kesempatan untuk melakukan berbagai tindakan menyimpang di Indonesia itu sangat besar karena berbagai elemen negara kita belum pada tahapan yang maju. Kondisi tersebut didukung dengan adanya niat yang kemunculannya dilatarbelakangi oleh kebutuhan. Tuntutan-tuntutan eksternal berupa ekonomi, keluarga, dan tuntutan lainnya lah yang menjadi pendorong terjadinya tindakan maladministrasi. Jadi, kondisi ini begitu kompleks dengan melibatkan banyak faktor penyebab yang saling berkorelasi antara satu dengan yang lainnya sehingga memerlukan kualitas dan upaya yang besar pula untuk mengentaskannya.⁷

b. Pemberian sanksi yang kurang tegas

Pengaturan Undang- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dikonsepsikan dengan sangat lengkap dan komprehensif. Namun, pengaturan yang baik tidak berbanding lurus dengan pengimplementasiannya di lapangan. Proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat negara seringkali menyalahi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009, seperti kurangnya pengimplementasian asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dalam proses pelayanan publik. Hal tersebut salah satu penyebab terbesarnya adalah karena pemberian sanksi yang kurang tegas terhadap pejabat negara yang telah melakukan maladministrasi. Peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas dalam hal ini kurang begitu terlihat dikarenakan Ombudsman hanya mempunyai kewenangan yang terbatas dan tidak mempunyai kewenangan

⁷ N. Nuriyanto, 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?', *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11 No. 3 (2014), 428–53.



untuk memberikan sanksi secara langsung kepada pejabat atau lembaga yang telah melakukan tindakan maladministrasi.⁸

c. Kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas kurang kuat

Pengaturan hukum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menunjukkan bahwasanya Ombudsman sebagai lembaga pengawas hanya mempunyai kewenangan yang terbatas dalam melaksanakan perannya. Hal tersebut ditengarai karena produk kewenangan Ombudsman yakni rekomendasi tidak mempunyai power yang kuat karena hanya bersifat memaksa instansi pemerintahan untuk menjalankan rekomendasi tersebut. Lebih dari itu, Ombudsman tidak mempunyai andil dalam hal pemberian sanksi kepada atasan terlapor yang tidak menjalankan rekomendasi dari Ombudsman. Selain itu, Peran Ombudsman sangat tergantung terhadap kesadaran masyarakat dalam melaporkan tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang memberikan pelayanan publik dan pengetahuan masyarakat terkait tupoksi dari Ombudsman. Kesadaran dan pengetahuan masyarakat menjadi suatu hal yang penting dalam keefektifan peran Ombudsman karena mekanisme pengawasan Ombudsman diawali dengan adanya laporan dari masyarakat. Apabila rakyat tidak berperan aktif dalam melakukan pengawasan dalam bentuk laporan maka peran ombudsman pun tidak akan optimal dalam melakukan pengawasan. Oleh karena itulah penyelenggaraan pelayanan publik dirasa kurang maksimal dan banyak mengalami berbagai permasalahan karena lembaga pengawas tidak berperan secara efektif dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Padahal, kedudukan dari lembaga pengawas itu sangat penting dalam upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *good governance*.⁹

C. Idealisasi Peran Pejabat Negara

⁸ Nuriyanto.

⁹ Adesya Patulak and Hans Giovanny, 'OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM Mendukung Sustainable Development Goals Nomor 16 (Target 16.6)', 4.1991 (2002), 2000–2003.



Dalam konteks negara yang menganut konsep kesejahteraan sosial (welfare state), negara perlu untuk menjalankan fungsinya secara cepat, efektif, dan efisien di semua lembaga. Dalam artian, persoalan negara sangat kompleks dan luar biasa banyaknya sehingga perlunya efektifitas dan kerja sama antara elemen-elemen negara. Dalam konteks ini, pemerintah perlu untuk segera memperbaiki permasalahan yang terjadi pada tubuh pemerintahan agar peran dan kontribusi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik menjadi lebih maksimal. Hal yang perlu diperbaiki dalam tubuh pemerintah adalah sebagai berikut:

a. Penguatan kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas.

Kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas perlu diperkuat melalui pengaturan perundang-undangan. Pengaturan terkait Ombudsman terkait dengan ketentuan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 perlu untuk direvisi dengan menambahkan pasal yang mengatur mengenai kewenangan Ombudsman mengeluarkan sanksi administrasi yang mempunyai hukum tetap. Apabila pengaturan tersebut diatur maka Ombudsman akan mendapatkan kekuatan yang lebih besar yang berfungsi untuk membuat penyelenggara negara memperhitungkan keberadaannya dalam melakukan pengawasan proses pelayanan publik.¹⁰

Ombudsman harus lebih aktif dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara turun langsung ke dalam birokrasi tanpa harus menunggu adanya laporan terlebih dahulu. Sehingga, tindakan maladministrasi dapat ternotifikasi lebih akurat dan dapat diketahui lebih jelas terkait iklim maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara. Selain itu, Ombudsman perlu untuk melakukan sosialisasi terkait dengan profil ombudsman, baik melalui platform digital maupun turun secara langsung ke masyarakat. Hal ini dilakukan sebagai maksud untuk mengedukasi masyarakat terkait dengan tugas,

¹⁰ Adesya Patulak and Hans Giovanni, "OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENDUKUNG SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS NOMOR 16 (TARGET 16.6)", Vol. 4 No. 1991 (2002), 2000–2003.



pokok, dan fungsi dari Ombudsman. Langkah ini perlu dilakukan karena mengingat masyarakat Indonesia masih awam dengan tupoksi dari Ombudsman.¹¹

3. Penutup

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini secara kualitas masih dalam tataran yang rendah. Hal ini sebagaimana ditandai dengan masih tingginya tingkat maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Indonesia. Pada tahun 2020, tercatat bahwasanya total laporan yang masuk kepada Ombudsman terkait dengan bantuan sosial itu mencapai 1982 kasus. Hal tersebut tentunya menjadi sebuah bukti bahwasanya maladministrasi pejabat negara di Indonesia masih marak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Persoalan terkait dengan tingginya tingkat maladministrasi yang terjadi ini secara historis telah terjadi sejak pemerintahan terdahulu. Persoalan ini selalu eksis dari pemerintahan yang satu ke pemerintahan yang lain. Maraknya maladministrasi yang terjadi di Indonesia ini terjadi dikarenakan beberapa faktor. Faktor-faktor yang melandasinya adalah tersedianya ruang yang sangat luas yang mempertemukan antara niat; kesempatan; dan dorongan untuk melakukan tindakan maladministrasi di Indonesia, pemberian sanksi yang kurang tegas, dan kurang kuatnya kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas.

Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik perlu untuk menghilangkan faktor-faktor penyebab terjadinya maladministrasi di Indonesia. Hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan memberikan penguatan kedudukan kepada Ombudsman sebagai lembaga pengawas. Beberapa bentuk penguatan yang perlu dilakukan yakni Ombudsman perlu lebih aktif dalam melakukan pengawasan dengan cara turun langsung ke dalam birokrasi tanpa harus menunggu adanya laporan terlebih dahulu. Kemudian, Ombudsman perlu untuk melakukan sosialisasi terkait dengan profil ombudsman, baik melalui platform digital maupun turun secara langsung ke masyarakat dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat terkait dengan tupoksi Ombudsman.

¹¹ Patulak and Giovanni.



Terakhir, perlu dilakukannya revisi atas pengaturan Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dengan menambahkan pengaturan terkait dengan kewenangan Ombudsman mengeluarkan sanksi administrasi yang mempunyai hukum tetap.

4. Daftar Pustaka

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Jurnal:

Amalia, Shafiera, 'Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0', *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21.2 (2018), 1–18

Irmandani, Deva, 'Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo', *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6.3 (2018), 6

Nuriyanto, N., 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?', *Jurnal Konstitusi*, 11.3 (2014), 428–53

Patulak, Adesya, and Hans Giovanny, 'OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENDUKUNG SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS NOMOR 16 (TARGET 16.6)', 4.1991 (2002), 2000–2003

Siallagan, Haposan, 'Ambiguity of Indonesia State Law Concept', *Sosiohumaniora*, 18.2 (2016), 131–37

Solechan, 'Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas



UNIT KEGIATAN MAHASISWA FAKULTAS
KELOMPOK RISET DAN DEBAT
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jl. Prof. Soedarto SH No. X, Gedung H.303
Kampus Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang
E-mail: krd.undip@gmail.com
CP: Ibrahim Al Farez (082213717578)



Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia', *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (2018), 67–89

Susila Wibawa, Kadek Cahya, 'Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik', *Administrative Law and Governance Journal*, 2.2 (2019), 218–34