BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai negara hukum (*rechstaat*) dimana seluruh tindakan pemerintahan dan kebijakan publik wajib didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku. Ketentuan ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang, melainkan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip kepastian hukum, keadilan, serta akuntabilitas dalam setiap prosesnya. Dalam kerangka tersebut, prinsip negara hukum diwujudkan melalui jaminan terhadap hak-hak warga negara, salah satunya ialah hak untuk memperoleh pelayanan publik yang bermutu, terbuka, berkeadilan, dan terbebas dari segala bentuk penyalahgunaan kewenangan maupun tindakan maladministrasi.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggaraan pelayanan publik dan badan hukum lain

yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.[1] Dalam praktik pelayanan publik, masyarakat masih sering berhadapan dengan berbagai bentuk penyimpangan seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, atau bahkan pengabaian kewajiban oleh aparat penyelenggara layanan. Fenomena ini tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Berbagai kasus maladministrasi merupakan tindakan yang bertentangan dengan hukum, melampaui kewenangan, menyalahgunakan kekuasaan, atau kelalaian dalam melaksanakan kewajiban pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara regulasi dan pelaksanaan di lapangan, sehingga masyarakat sering kali menjadi pihak yang dirugikan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan publik, negara memerlukan mekanisme pengawasan eksternal yang bersifat independen dan objektif.

Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam konteks tersebut adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dengan mandat utama memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan rekomendasi atas laporan tersebut ditujukan kepada terlapor.[2] Ombudsman

[1] "UU 25 tahun 2009-pelayanan publik.pdf," t.t., https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu%2025%20tahun%202009-pelayanan%20publik.pdf. Diakses 3 November 2025

[2] "JDIH OMBUDSMAN RI || PERATURAN," https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-501/undang-undang-republik-indonesia-nomor-37-tahun-2008-tentang-ombudsman-republik-indonesia -.

tidak hanya bertindak sebagai lembaga etika atau moral, melainkan juga memiliki kekuatan hukum untuk melakukan pemeriksaan, pemantauan, hingga memberikan rekomendasi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman merupakan wujud nyata pelaksanaan prinsip negara hukum dalam bidang administrasi pemerintahan.

Ombudsman memiliki peran khusus dalam mengawasi kebijakan dan praktik pelayanan publik di tingkat lokal. Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilan di setiap provinsi untuk memperluas jangkauan pelayanan dan memastikan pengawasan berjalan efektif hingga ke tingkat daerah. Salah satu dari perwakilan tersebut adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY). Dengan adanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY), masyarakat Yogyakarta lebih mudah untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh perlindungan hukum apabila terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya. Lembaga ini berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan berorientasi pada kepentingan publik.

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY) menjadi penting mengingat Yogyakarta memiliki struktur birokrasi dan karakter sosial budaya yang khas, dimana nilai-nilai lokal turut membentuk pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang

berkualitas, tepat waktu, adil, serta sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta masih menghadapi berbagai persoalan. Kondisi ini mencerminkan masih lemahnya implementasi prinsip *good governance* di tingkat daerah dan memperlihatkan adanya celah dalam perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki posisi penting sebagai pusat pendidikan, budaya, dan pemerintahan. Daerah ini memiliki sistem pengelolaan yang khusus. Proses birokrasi di Daerah Istimewa Yogyakarta cukup rumit dan membutuhkan kerja sama antara pemerintah kabupaten/kota, provinsi, serta lembaga pusat. Dalam situasi seperti ini, risiko terjadinya maladministrasi cukup tinggi, terutama dalam bidang pelayanan dasar seperti pendidikan, kependudukan, pertanahan, dan pemerintahan desa. Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Daerah Indonesia Yogyakarta tahun 2023, ada lebih dari 400 laporan dari masyarakat, dimana bidang pertanahan dan pendidikan menjadi yang paling sering dilaporkan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara visi pelayanan publik yang diatur dalam peraturan dengan kenyataan di lapangan.

Berdasarkan data pengaduan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY) , berbagai bentuk maladministrasi tersebut menjadi laporan yang dominan setiap tahunnya. Kasus-kasus seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan diskriminasi pelayanan masih

kerap ditemukan di berbagai instansi pemerintahan, baik di tingkat kota maupun kabupaten. Keadaan ini mengindikasikan bahwa hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang adil, cepat, dan transparan belum sepenuhnya terpenuhi. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik mengalami penurunan, dan hal ini menuntut peran Ombudsman yang lebih kuat dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penegakan keadilan administratif.

Kondisi tersebut mempertegas pentingnya peran Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY) sebagai lembaga yang berfungsi menjaga keadilan administratif serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat. Melalui fungsi pengawasan, investigasi, dan pemberian rekomendasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY) tidak hanya bertindak sebagai pengawas eksternal pemerintah daerah, tetapi juga sebagai instrumen penegakan hukum administratif yang menjembatani kepentingan rakyat dan pemerintah. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa (ORI DIY) merupakan wujud konkret komitmen negara dalam melindungi hak-hak masyarakat serta menjaga agar setiap pelayanan publik berjalan sesuai asas kepastian hukum, keadilan, dan profesionalisme.

Ciri khas dari penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kontekstual dalam mengkaji pelaksanaan fungsi Ombudsman di Daerah Istimewa Yogyakarta. Daerah ini memiliki keunikan tersendiri dalam aspek sosial, budaya, dan birokrasi, sehingga proses pelayanan publik sering kali

dipengaruhi oleh nilai-nilai lokal serta tingkat keterlibatan masyarakat. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menelaah tugas dan kewenangan Ombudsman berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga menilai sejauh mana peran Ombudsman berdampak nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai peran Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, baik dari sisi hukum maupun sosial, terutama dalam memperkuat kepercayaan publik dan efektivitas perlindungan hukum administratif di daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, tetapi juga menelaah sejauh mana lembaga ini mampu mewujudkan perlindungan hukum yang nyata bagi masyarakat. Dari sisi akademis, penelitian ini memiliki signifikansi dalam mengisi kekosongan kajian terkait efektivitas peran Ombudsman ditingkat daerah, khususnya di wilayah yang memiliki karakter sosial dan budaya unik seperti Yogyakarta. Sementara itu, dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah maupun Ombudsman untuk memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan transparansi, serta menumbuhkan budaya pelayanan publik yang lebih responsif dan berlandaskan keadilan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme Ombudsman dalam menangani laporan Maladministrasi?
2. Apa hambatan Ombudsman dalam menjalankan perannya dalam menangani laporan maladministrasi?
3. Apa upaya Ombudsman dalam menjalankan perannya?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Untuk mengkaji dan menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY) sebagai bentuk implementasi perlindungan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

   a. Untuk mendeskripsikan dan memahami prosedur serta mekanisme kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam proses penanganan laporan dugaan maladministrasi pada instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

   b. Untuk mengungkap dan menganalisis berbagai kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik.

c. Untuk menelaah dan menjelaskan strategi serta langkah-langkah yang ditempuh oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengoptimalkan efektivitas pengawasan serta memperkuat perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum administrasi negara dan pelayanan publik, khususnya dalam memahami peran serta efektivitas Ombudsman dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi masyarakat ditingkat daerah. Temuan penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik mengenai mekanisme pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pemerintahan serta menjadi acuan bagi penelitian sejenis yang menyoroti penerapan prinsip *good governance* dalam praktik pemerintahan daerah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan fungsi pengawasan dan peningkatan strategi dalam penanganan laporan masyarakat. Bagi pemerintah daerah, hasil kajian ini dapat dijadikan masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik

yang berlandaskan asas akuntabilitas, transparansi, dan keadilan hukum. Namun demikian, bagi masyarakat, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman mengenai peran Ombudsman dalam memberikan perlindungan hukum, serta mendorong kesadaran masyarakat untuk aktif melaporkan praktik maladministrasi dalam pelayanan publik.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan hukum yang berjudul "Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat" adalah penulisan hukum yang asli dibuat oleh penulis, bukan hasil plagiasi dari hasil karya penulisan lain. Untuk perbandingan dan memberi kebaharuan teori ilmiah hukum dalam penelitian hukum ini, maka penulis melampirkan beberapa penulisan hukum terdahulu yang memiliki kesamaan topik permasalahan yang kemudian menjadi rujukan referensi dalam penulisan hukum ini:

Skripsi 1 :

a. Penulis : Pratiwi, Ni Putu Mitha Cesaria, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2019.[3]
b. Judul : Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Salam Upaya Mengatasi Maladministrasi
c. Rumusan Masalah :

[3] Ni Putu Mitha Cesaria Pratiwi, "Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Upaya Mengatasi Maladministrasi (STUDI KASUS 2013-2018)" (s1, UAJY, 2019), https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/20403/.

1) Bagaimanakah peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi maladministrasi?
2) Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi maladministrasi?
3) Bagaimana solusi yang ditempuh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

d. Hasil Penelitian :

Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) berperan aktif dalam mencegah dan menangani maladministrasi melalui sosialisasi kepada masyarakat serta penindakan terhadap laporan yang masuk. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan geografis, kewenangan hukum, dan sarana prasarana. Meski demikian, LOD DIY tetap berupaya mengatasinya dengan melakukan kunjungan ke daerah, pemantauan rekomendasi, serta menjalankan tugas secara optimal demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkeadilan.

e. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian hukum ini:

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Ni Putu Mitha Cesaria berfokus untuk membahas pencegahan dan menangani maladministrasi terhadap laporan yang masuk dengan melalui sosialisasi kepada masyarakat dengan hambatan keterbatasan geografis. Sedangkan, dalam penelitian yang akan dilakukan membahas peran Ombudsman

dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi masyarakat dengan cara mekanisme dalam menangani laporan dan upaya Ombudsman dalam menjalankan perannya.

Skripsi 2 :

a. Penulis : Nurhayati, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2015.[4]

b. Judul : Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.

c. Rumusan Masalah :

1) Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi?

2) Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi?

d. Hasil Penelitian :

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berperan cukup efektif dalam mencegah terjadinya maladministrasi melalui kegiatan sosialisasi, investigasi mandiri, dan penerimaan laporan masyarakat. Meskipun menghadapi kendala berupa

[4] 8111411010 Nurhayati, "PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI" (other, UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, 2015), https://lib.unnes.ac.id/21793/.

keterbatasan sumber daya manusia, lembaga ini tetap berupaya mengatasinya dengan melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah, penyuluhan standar pelayanan publik, serta melibatkan masyarakat melalui seminar, *talkshow*, dan inspeksi langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian hukum ini :

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati berfokus pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dengan kegiatan sosialisasi, investigasi mandiri, dan penerimaan laporan masyarakat. Sedangkan, dalam penelitian yang akan dilakukan ini membahas peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani laporan maladministrasi, hambatan, dan upaya dari lembaga tersebut.

Skripsi 3 :

a. Penulis : Rahayu Rizki Sekar Wangi, Fakultas Hukum Universitas Semarang, 2019.[5]

b. Judul : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

[5] "A.111.15.0155-15-File-Komplit-20190227122053.pdf," t.t., diakses 22 Oktober 2025, https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/A11A/2015/A.111.15.0155/A.111.15.0155-15-File-Komplit-20190227122053.pdf.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

c. Rumusan Masalah :

1) Bagaimanakah peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008?

2) Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 dan bagaimana cara mengatasinya?

d. Hasil Penelitian :

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah berperan cukup baik sebagai lembaga independen dalam mencegah, mengawas, dan menyelesaikan laporan dugaan maladministrasi dibidang pelayanan publik. Perannya mencerminkan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, adil, dan berlandaskan hukum sesuai amanat UUD 1945. Meskipun demikian, pelaksanaan tugas Ombudsman masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, saran dan prasarana yang belum memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait tata cara pelaporan. Untuk mengatasi hal tersebut, Ombudsman melakukan pelatihan rutin bagi

asisten, pembagian bidang kerja yang lebih terarah, peningkatan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, serta investigasi langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian hukum ini:

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Rizki Sekar Wangi berfokus untuk membahas peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Sedangkan, dalam penelitian yang akan dilakukan ini membahas peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Tidak hanya itu, penelitian ini tidak hanya dikaji dari Undang-Undang 37 Tahun 2008 tetapi juga mengkaji dari Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

F. Batasan konsep

1. Peran

Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan.[6] Dalam konteks lembaga, peran berarti pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab suatu institusi sesuai dengan kedudukan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maka demikian, peran Ombudsman dalam penelitian ini dimaknai sebagai bentuk pelaksanaan fungsi,

[6] "Sosiologi Suatu Pengantar - Soerjono Soekanto," *Rajagrafindo Persada*, t.t., diakses 28 November 2025, https://www.rajagrafindo.co.id/produk/sosiologi-suatu-pengantar/.

wewenang, dan tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menjalankan tugas pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik demi terciptanya perlindungan hukum bagi masyarakat.

2. **Ombudsman Republik Indonesia**

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun daerah.

Secara khusus, Ombudsman juga dipahami sebagai lembaga *quasi-judicial* yang berfungsi menegakkan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan mencegah dan menindak maladministrasi. Dalam penelitian ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lembaga pengawasan eksternal di tingkat daerah yang berperan dalam menangani laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Pengaduan Masyarakat

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaduan masyarakat merupakan hak warga untuk menyampaikan keluhan atau laporan atas pelayanan publik yang tidak

sesuai dengan standar atau ketika penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya. Dalam penelitian ini, pengaduan masyarakat dibatasi sebagai penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan atau pelanggaran kewajiban, yang ditindaklanjuti melalui mekanisme pengaduan yang berlaku.

4. Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama.[7] Dalam konteks penelitian ini, masyarakat adalah warga negara yang menjadi pengguna layanan publik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berhak memperoleh pelayanan publik yang baik, adil, dan bebas dari praktik maladministrasi.

5. Maladministrasi

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, 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. Dalam penelitian ini, maladministrasi merupakan objek

[7] "KBBI VI Daring," t.t., diakses 28 Maret 2026, https://kbbi.kemendikdasmen.go.id/entri/masyarakat.

pengawasan utama Ombudsman, yang penanganannya menjadi bentuk konkret dari peran lembaga ini dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi masyarakat.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif,[8] yaitu penelitian yang menitikberatkan pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang berkaitan dengan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat. Pendekatan ini menelaah hukum sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) serta prinsip-prinsip dan doktrin hukum yang berkembang dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memahami secara komprehensif bagaimana sistem hukum di Indonesia mengatur dan mengimplementasikan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi masyarakat.

2. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan seperti:

a. Bahan Hukum Primer, yaitu ketentuan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara langsung, meliputi:

1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

---

[8] "Metode Penelitian Hukum.pdf," t.t., https://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf. Diakses 28 November 2025

2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
5) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 sebagai pedoman teknisi pelaksanaan fungsi pengawasan.
6) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagai dasar dalam menilai maladministrasi yang diawasi Ombudsman.

b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti:
1) Buku-buku literatur hukum administrasi dan hukum perlindungan masyarakat.
2) Artikel ilmiah, jurnal, hasil penelitian, dan pendapat para ahli.
3) Dokumen publikasi resmi dari Ombudsman Republik Indonesia.

c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan pelengkap yang membantu menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengkaji berbagai sumber pustaka yang meliputi literatur, peraturan perundang-undangan, dan karya ilmiah yang berkaitan dengan objek penelitian. Selain

itu, untuk melengkapi data dan memperoleh gambaran empiris yang lebih komprehensif, peneliti melakukan wawancara dengan Pak Casidin selaku Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia. Peneliti juga dapat melaksanakan studi lapangan secara terbatas di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai sumber data pendukung yang bersifat sekunder.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menafsirkan dan menguraikan data yang diperoleh dari bahan hukum secara sistematis dan analitis. Proses analisis dilakukan dengan cara:

a. Mengidentifikasi isi dan makna norma dalam peraturan yang mengatur Ombudsman
b. Membandingkan ketentuan hukum tersebut dengan teori serta praktik perlindungan hukum di lapangan
c. Menarik kesimpulan mengenai sejauh mana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta telah mencerminkan prinsip perlindungan hukum bagi masyarakat

5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya dalam hal pelaksanaan fungsi, kewenangan, dan efektivitasnya sebagai lembaga pengawas eksternal dalam memberikan perlindungan hukum terhadap

masyarakat pengguna layanan publik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.