BAB III

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, dapat dirumuskan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Proses penanganan laporan dugaan maladministrasi oleh Ombudsman telah dilaksanakan secara terstruktur dan mengacu pada ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017. Dalam pelaksanaannya, penanganan laporan dilakukan melalui serangkaian tahapan, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi kewenangan, penilaian substansi laporan, klarifikasi kepada pihak terkait, hingga pemberian tindakan korektif atau rekomendasi. Hali ini menunjukkan bahwa Ombudsman menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas eksternal yang menyediakan mekanisme penyelesaian permasalahan pelayanan publik di luar jalur peradilan.
2. Pada praktik menjalankan fungsi dan kewenangannya, Ombudsman masih menghadapi sejumlah kendala yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal, keterbatasan anggaran menjadi salah satu

hambatan utama yang memengaruhi optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memperluas jangkauan layanan seperti melalui program *Ombudsman On The Spot*. Sementara itu, dari sisi eksternal, hambatan muncul dalam bentuk kurangnya respons positif dari pihak terlapor yang disebabkan oleh rendahnya pemahaman terhadap prinsip pelayanan publik, aturan hukum yang berlaku, serta peran Ombudsman itu sendiri.

3. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut serta meningkatkan kinerja kelembagaan, Ombudsman telah melakukan berbagai langkah strategis yang bersifat preventif dan represif. Upaya preventif dilakukan melalui penyusunan kajian terhadap permasalahan pelayanan publik serta pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan. Di sisi lain, upaya represif diwujudkan melalui penanganan laporan masyarakat dan pemberian rekomendasi sebagai bentuk koreksi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa Ombudsman tidak hanya berperan sebagai penerima pengaduan, tetapi juga sebagai pihak yang aktif dalam mendorong perbaikan sistem pelayanan publik.

Secara umum, peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta telah mencerminkan fungsi perlindungan hukum bagi masyarakat. Namun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan agar pelaksanaan peran tersebut dapat berjalan secara lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta diharapkan dapat memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di daerah yang belum terlayani secara maksimal. Upaya ini dapat dilakukan melalui penguatan program *Ombudsman On The Spot* serta peningkatan kegiatan sosialisasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan mekanisme pengaduan.
2. Pemerintah Daerah Yogyakarta dan penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan serta peraturan yang berlaku. Selain itu, diperlukan adanya kerja sama yang lebih baik dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Masyarakat diharapkan lebih berperan aktif dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta memanfaatkan saluran pengaduan yang tersedia apabila menemukan adanya dugaan maladministrasi. Keterlibatan masyarakat menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan yang lebih beragam, baik melalui metode empiris maupun perbandingan antar daerah, sehingga dapat memberikan pemahaman yang

lebih luas mengenai efektivitas peran Ombudsman dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dicey, A. V. (2013). *The law of the constitution*. Oxford University Press.

Hadjon, P. M., Martosoewignjo, R. S. S., Basah, S., Manan, B., Marzuki, H. M. L., ten Berge, I. B. J. M., van Buuren, P. J. J., & Stroink, F. A. M. (2024). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. UGM Press. https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-humaniora/pengantar-hukum-administrasi-indonesia

Hayek, F. A. (2011). *The constitution of liberty* (R. Hamowy, Ed.). Taylor & Francis. https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781138400047

Rahardjo, S. (2006). *Hukum dalam jagat ketertiban*. UKI Press. http://repository.uki.ac.id/1772/2/peer_Hukum%20dalam%20Jagat%20Ketertiban.pdf

Scribd. (1999). *Decentralization: A sampling of definitions*. https://www.scribd.com/document/103675853/6

Soekanto, S. (2017). *Sosiologi suatu pengantar*. Rajagrafindo Persada. https://www.rajagrafindo.co.id/produk/sosiologi-suatu-pengantar/

Muhaimin, M. (2020). Metode penelitian hukum. *Dalam S. Dr. Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram-NTB: Mataram*, *1*, 59-62. https://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf

Jurnal

Agustina, Enny. (2018). Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Maladministrasi di Indonesia. Jurnal Ilmu Hukum, 1(8), 362. https://doi.org/10.32493/rjih.v1i2.2221

Firdaus, M. R., & Aminullah, A. (2025). Efektivitas Implementasi Penanganan Laporan Maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah, 10*(2), 650–656. https://doi.org/10.34125/jkps.v10i2.609

Rahardjo, S. (2011). Hukum progresif: Hukum Yang Membebaskan. Jurnal Hukum Progresif, 1(1), 1–24. https://doi.org/10.14710/hp.1.1.1-24

Simanjuntak, R., & Gonggonang, F. L. F. . . (2024). Problematika Tugas Dari Ombudsman Pada Tahapan Pelaksanaan Dalam Mencegah Maladministrasi. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, *3*(2), 338–345. *Retrieved from https://jurnal.anfa.co.id/index.php/civilia/article/view/2503*

Zain, A. N., Permana, A. A., Akbar, K. N., & Maulidina, M. A. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Atas Praktik Maladministrasi Dalam Pemerintahan. *Constituo: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik, 4*(1), 80–98. https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4989

Skripsi / Tugas Akhir

Nurhayati. (2015). *Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi* (Skripsi). Universitas Negeri Semarang. https://lib.unnes.ac.id/21793/

Pratiwi, N. P. M. C. (2019). *Peran lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Upaya Mengatasi Maladministrasi (Studi kasus 2013–2018)* (Skripsi S1). Universitas Atma Jaya Yogyakarta. https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/20403/

Rahayu Rizki Sekar Wangi. (2019). *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Untuk Mencegah Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008* (Skripsi). Universitas Semarang. https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/A11A/2015/A.111.15.0155/A.111.15.0155-15-File-Komplit-20190227122053.pdf

Sumber Internet

Tim Hukum Online (2025). Teori-teori perlindungan hukum menurut para ahli. https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/. Diakses 3 November 2025.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2024). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. https://kbbi.kemdikbud.go.id

Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023. https://ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Ombudsman DIY Tuntaskan Laporan hingga 153 Persen di 2025. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-diy-tuntaskan-laporan-hingga-153-persen-di-2025

Undang-Undang / Regulasi

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi wawancara dengan narasumber



