

Maladministrasi Pelayanan Publik Sebagai Pelanggaran Hak Asasi Manusia: Peran Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat

Suci Ramadhani¹, Rahma Melisha Fajrina²

^{1,2} Studi Humanitas, Institut Seni Indonesia Padangpanjang
¹suciramadhani1540@email.com, ²melishafajrina@email.com,

Abstrak

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan perwujudan kehadiran negara dalam memenuhi hak – hak dasar setiap warga negara. Oleh karena itu, ketika maladministrasi masih mewarnai penyelenggara pelayanan publik, persoalan yang muncul tidak lagi sebatas penyimpangan administratif melainkan telah menyentuh dimensi perlindungan hak asasi manusia. penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat dalam penanggulangannya, serta menjelaskan keterkaitan antara praktik maladministrasi dengan pemenuhan Hak Asasi Manusia dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi untuk melihat fenomena yang akan teliti, wawancara kepada insan Ombudsman mengenai peran Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik maladministrasi masih ditemukan dalam berbagai bentuk antara lain penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, diskriminasi pelayanan. Berbagai praktik pelayanan tersebut tidak hanya menghambat terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga membatasi masyarakat dalam memperoleh hak atas pendidikan, pekerjaan, kesejahteraan dan perlakuan yang setara di hadapan negara. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat memainkan peran yang strategis melalui penerimaan dan pemeriksaan laporan masyarakat, klarifikasi, investigasi, tindakan korektif, serta pengawasan terhadap tindak lanjut penyelesaian laporan. Kehadiran Ombudsman menjadi pengingat bahwa pelayanan publik tidak semata di ukur dari cepat atau lambatnya proses administrasi, tetapi dari sejauh mana negara mampu menghadirkan keadilan, kepastian dan penghormatan terhadap martabat setiap warga negara. Dengan demikian penguatan fungsi pengawasan Ombudsman, internalisasi prinsip – prinsip *good governance*, serta pendekatan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia menjadi fondasi penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, berkeadilan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Maladministrasi; pelayanan publik; hak asasi manusia; Ombudsman; pengawasan pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Namun, dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, diskriminasi, serta penyimpangan prosedur. Kondisi tersebut tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga berpotensi menghambat pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM) masyarakat karena pelayanan publik merupakan bagian dari hak konstitusional setiap warga negara. Perkembangan teknologi informasi telah meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan publik. Masyarakat semakin aktif menyampaikan pengaduan terhadap dugaan maladministrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia. Peningkatan jumlah laporan tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi masih menjadi persoalan yang bersifat sistematis di berbagai sektor pelayanan publik,

seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, pertanahan, hingga pelayanan kepegawaian. Fenomena ini mengindikasikan bahwa reformasi birokrasi belum sepenuhnya mampu mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan, transparan, dan akuntabel.

Di Provinsi Sumatera Barat, berbagai bentuk maladministrasi masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan magang di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat, ditemukan beberapa kasus seperti penundaan berlarut dalam penerbitan KTP elektronik, diskriminasi pelayanan kesehatan, serta penahanan ijazah oleh satuan pendidikan. Berbagai kasus tersebut berdampak langsung terhadap terhambatnya masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, bantuan sosial, maupun hak-hak sipil lainnya. Dengan demikian, maladministrasi tidak lagi dapat dipandang semata-mata sebagai pelanggaran administrasi, melainkan juga sebagai persoalan pemenuhan HAM. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, serta memberikan rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan Ombudsman diharapkan mampu mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik, sekaligus memperkuat perlindungan HAM melalui mekanisme pengawasan eksternal. Oleh karena itu, optimalisasi peran Ombudsman menjadi salah satu solusi strategis dalam mencegah dan menanggulangi praktik maladministrasi di Indonesia.

Penelitian mengenai peran Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah banyak dilakukan. Penelitian Perwira dkk. (2025) menunjukkan bahwa Ombudsman cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi pelayanan publik, meskipun efektivitas rekomendasinya masih dipengaruhi rendahnya pemahaman masyarakat dan belum kuatnya daya ikat rekomendasi Ombudsman. Penelitian tersebut berfokus pada efektivitas kelembagaan tanpa mengaitkan maladministrasi dengan perspektif HAM. Penelitian Yanti dkk. (2026) mengkaji pengawasan Ombudsman terhadap maladministrasi pelayanan publik melalui pendekatan kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maladministrasi dipengaruhi lemahnya akuntabilitas, transparansi birokrasi, keterbatasan sumber daya, serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Fokus penelitian lebih menitikberatkan pada konsep *good governance* dan mekanisme pengawasan, belum mengkaji implikasi maladministrasi terhadap pemenuhan HAM. Sementara itu, penelitian Rozak Hadi Mardiana dkk. (2025) lebih menyoroti kewenangan Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi pelayanan publik melalui pendekatan normatif.

Kajian lain dilakukan oleh Paddia Roza dan Arif Rahman Hakim yang meneliti pelayanan pengaduan HAM pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan pengaduan HAM telah berjalan cukup baik, meskipun penyebarluasan informasi kepada masyarakat masih belum optimal. Fokus penelitian lebih diarahkan pada pelayanan pengaduan HAM daripada analisis maladministrasi dalam pelayanan publik. Selanjutnya, penelitian Iqbal Rawi Siregar dkk. (2023) mengenai implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Solok menemukan bahwa implementasi pelayanan berbasis HAM belum berjalan optimal karena keterbatasan anggaran, sarana, dan sumber daya manusia. Penelitian tersebut menitikberatkan pada implementasi kebijakan pelayanan berbasis HAM, bukan pada hubungan antara maladministrasi dan pelanggaran HAM dalam pelayanan publik secara umum.

Meskipun penelitian mengenai Ombudsman dan maladministrasi telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, sebagian besar penelitian masih berorientasi pada efektivitas kelembagaan, kewenangan Ombudsman, penyelesaian sengketa administrasi, maupun implementasi prinsip *good governance*. Perspektif tersebut memberikan gambaran mengenai fungsi pengawasan Ombudsman, namun belum menjelaskan secara komprehensif bagaimana praktik maladministrasi berdampak terhadap pemenuhan hak-hak dasar masyarakat sebagai bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM). Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan normatif atau studi kepustakaan sehingga belum banyak mengungkap dinamika empiris penanganan maladministrasi pada tingkat perwakilan Ombudsman di daerah. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi pelayanan publik yang ditangani oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat, mengkaji peran Ombudsman dalam penanggulangan maladministrasi, serta

menjelaskan bagaimana praktik maladministrasi dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran Hak Asasi Manusia dalam pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik dan HAM, sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik dalam memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada penghormatan terhadap hak asasi manusia.

Penelitian ini memfokuskan pembahasan pada tiga aspek utama, yaitu bentuk-bentuk maladministrasi pelayanan publik yang ditangani oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat, peran Ombudsman dalam penanggulangan maladministrasi, serta bagaimana praktik maladministrasi tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran HAM. Fokus tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara tata kelola pelayanan publik dan perlindungan hak-hak warga negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan maladministrasi dengan pelanggaran HAM dalam pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik dan HAM, menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik, serta memperkuat kebijakan pengawasan pelayanan publik yang lebih akuntabel, transparan, berkeadilan, dan berorientasi pada penghormatan terhadap hak asasi manusia.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk menggali pengalaman langsung insan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat terkait penanganan terjadinya maladministrasi. Penelitian ini berfokus pada pemahaman makna, dimana data dikumpulkan langsung dari lingkungan partisipan sehingga dapat menggambarkan kondisi secara nyata yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai dampak penanganan kasus maladministrasi terhadap pemenuhan hak asasi manusia di sektor pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi masalah, penentuan fokus penelitian, observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas penanganan laporan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat untuk memperoleh gambaran mengenai proses penanganan maladministrasi.
2. Wawancara mendalam, dilakukan untuk menggali informasi mengenai bagaimana Ombudsman dapat menyelesaikan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman.
3. Dokumentasi dilakukan untuk menelaah informasi dari arsip laporan, rekomendasi, Ombudsman, Peraturan, dan Dokumen -pendukung lainnya sebagai bahan verifikasi dan oenguatan data penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan pada banyaknya laporan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dimana dari laporan tersebut peneliti melihat bagaimana masyarakat memperjuangkan hak nya atas pelayanan publik yang adil, transparan, dan akutanbelitas.

Sumber Data:

1. Data Primer diperoleh melalui hasil wawancara langsung, dan observasi terhadap peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat. Dalam penyelesaian laporan masyarakat.
2. Data Sekunder, diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dan dokumen resmi terhadap Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat dalam mladministrasi sebagai bentuk pelanggaran hak asasi manusia

Teknik Analisis Data:

1. Reduksi data, dilakukam untuk menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data sesuai fokus penelitian peran perwakilan Ombudsman dalam penanggulangan maladminsitrasi sebagai bentuk pelanggaran Hak Asasi Manusi.

- 2. Penyajian data, menyusun data dalam bentuk narasi, matriks, atau diagram sehingga memudahkan identifikasi pola dan hubungan antar-temuan.
- 3. Penarikan Kesimpulan, kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah mengenai bentuk-bentuk maladministrasi, peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat dalam penanggulangannya, serta keterkaitan maladministrasi dengan pelanggaran hak asasi manusia dalam pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 1. Diagram Hubungan Maladministrasi – Pelanggaran HAM – Peran Ombudsman – Pemulihan Hak



Tabel 1. Ringkasan Temuan Utama Penelitian

No.	Aspek Temuan	Temuan Utama	Makna/Interpretasi	Keterkaitan Teori	Implikasi
1	Tren Laporan Maladministrasi	Jumlah laporan meningkat dari 201 (2021) menjadi 539 (2024).	Masih tingginya praktik maladministrasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan.	Good Governance (akuntabilitas, transparansi)	Perlu penguatan pengawasan dan kepatuhan penyelenggara pelayanan.
2	Bentuk Maladministrasi Dominan	Penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlaut, diskriminasi, dan tidak memberikan informasi.	Praktik maladministrasi bersifat sistemik dan terjadi di berbagai sektor pelayanan publik.	Good Governance (rule of law, effectiveness, fairness)	Diperlukan perbaikan SOP, budaya integritas, dan peningkatan kapasitas aparatur.
3	Dampak terhadap Hak Asasi Manusia	Menghambat hak kepastian hukum, hak atas keadilan, hak atas informasi, hak layanan setara, dan hak atas kesejahteraan.	Maladministrasi berimplikasi langsung pada pelanggaran HAM dalam pelayanan publik.	Natural Rights Theory; UUD 1945 Pasal 28D(1); UU No. 39/1999 tentang HAM	Pelayanan publik harus berorientasi pada perlindungan dan pemenuhan hak masyarakat.
4	Kasus Permintaan Agunan Tambahan (KUR)	Permintaan BPKB melebihi ketentuan KUR Mikro (≤ Rp100 juta) dianggap maladministrasi berupa penyimpangan prosedur.	Tindakan bertentangan dengan peraturan dan merugikan akses pembiayaan masyarakat.	Good Governance (kepatuhan pada aturan, akuntabilitas); Natural Rights Theory	Pentingnya kepatuhan penyelenggara terhadap regulasi dan standar pelayanan.
5	Peran Ombudsman	Melakukan pemeriksaan, klarifikasi, dan rekomendasi; berhasil memulihkan 13 BPKB dan 3 SHM.	Ombudsman efektif memulihkan hak masyarakat dan mendorong perbaikan pelayanan.	Good Governance (akuntabilitas, responsivitas); teori pengawasan publik	Penguatan kewenangan dan sumber daya Ombudsman meningkatkan perlindungan hak masyarakat.
6	Makna Kontributif Penelitian	Maladministrasi adalah isu multidimensi yang menghubungkan hukum administrasi, tata kelola pemerintahan, dan HAM.	Pengawasan eksternal dan pelayanan berbasis HAM menjadi kunci mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.	Integrasi Good Governance dan Natural Rights Theory	Memberi landasan konseptual bagi kebijakan pelayanan publik yang berorientasi HAM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa maladministrasi masih menjadi permasalahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan data Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat, jumlah laporan masyarakat terus mengalami peningkatan selama empat tahun terakhir, yaitu sebanyak 201 laporan pada tahun 2021, 226 laporan pada tahun 2022, 329 laporan pada tahun 2023, dan meningkat menjadi 539 laporan pada tahun 2024. Peningkatan jumlah laporan tersebut menunjukkan bahwa praktik maladministrasi masih banyak ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan mekanisme pengaduan melalui Ombudsman. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Meningkatnya jumlah laporan tidak dapat dimaknai semata-mata sebagai bertambahnya pelanggaran, tetapi juga mengindikasikan bahwa sistem pengawasan eksternal semakin dipercaya oleh masyarakat. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penerima pengaduan, tetapi juga menjadi indikator efektivitas pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Hal ini memperlihatkan bahwa keberadaan Ombudsman memiliki posisi strategis dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih akuntabel dan responsif terhadap hak-hak masyarakat.

Penelitian ini menemukan bahwa bentuk maladministrasi yang paling berdampak terhadap masyarakat adalah penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlaut, diskriminasi, serta kurangnya keterbukaan informasi. Berbagai bentuk maladministrasi tersebut tidak hanya menyebabkan kerugian administratif, tetapi juga menimbulkan kerugian ekonomi, sosial, bahkan psikologis bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa maladministrasi bukan sekadar persoalan teknis administrasi, melainkan telah memengaruhi pemenuhan hak-hak dasar

warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang layak. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan hak asasi manusia. Pelayanan publik merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban negara dalam memenuhi hak konstitusional masyarakat. Oleh karena itu, ketika pelayanan diselenggarakan secara diskriminatif, tidak transparan, atau tidak sesuai prosedur, maka negara secara tidak langsung gagal memenuhi kewajibannya dalam memberikan perlindungan terhadap hak warga negara. Dengan kata lain, setiap praktik maladministrasi berpotensi menjadi bentuk pelanggaran hak asasi manusia karena menghambat masyarakat memperoleh pelayanan yang adil, cepat, dan berkepastian hukum.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hak masyarakat yang paling rentan terdampak akibat maladministrasi, yaitu hak atas keadilan, hak atas kepastian hukum, hak memperoleh pelayanan yang setara, hak memperoleh informasi, serta hak atas kesejahteraan. Kelima hak tersebut merupakan hak dasar yang dijamin dalam konstitusi dan peraturan perundang-undangan. Apabila pelayanan publik diselenggarakan secara menyimpang, maka hak-hak tersebut tidak dapat terpenuhi secara optimal. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik memiliki hubungan langsung dengan tingkat perlindungan hak asasi manusia dalam suatu negara. Salah satu bentuk konkret maladministrasi yang menunjukkan terlanggarnya hak-hak tersebut adalah praktik penahanan ijazah oleh satuan pendidikan. Kasus ini memperlihatkan bagaimana penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berdampak langsung terhadap pemenuhan hak asasi manusia, khususnya hak atas pendidikan, pekerjaan, dan pengembangan diri.

1. Penahanan Ijazah sebagai Bentuk Maladministrasi yang Berdampak terhadap Pemenuhan Hak Asasi Manusia

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah praktik penahanan ijazah oleh satuan pendidikan yang dilaporkan kepada Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penahanan ijazah tidak hanya merupakan persoalan administratif, tetapi juga berdampak langsung terhadap pemenuhan hak asasi manusia. Ijazah merupakan dokumen negara yang menjadi bukti sah atas penyelesaian jenjang pendidikan dan menjadi syarat utama dalam memperoleh pekerjaan maupun melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Ketika ijazah ditahan oleh pihak sekolah, masyarakat kehilangan akses terhadap berbagai hak tersebut sehingga mengalami hambatan dalam meningkatkan kualitas hidup dan mengembangkan potensi dirinya. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik penahanan ijazah merupakan bentuk maladministrasi berupa penyimpangan prosedur. Sekolah tidak memiliki dasar hukum untuk menahan ijazah sebagai jaminan pembayaran kewajiban administrasi peserta didik karena dokumen tersebut merupakan hak yang harus diserahkan kepada lulusan setelah menyelesaikan proses pendidikan. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik telah menggunakan kewenangannya di luar ketentuan yang berlaku sehingga bertentangan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menjunjung kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hak masyarakat.

Dari perspektif *Good Governance*, praktik penahanan ijazah mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), *Good Governance* menekankan penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas, kepastian hukum, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun teori ini tidak membahas maladministrasi secara langsung, prinsip-prinsip tersebut menjadi standar dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penahanan ijazah merupakan penyimpangan terhadap prinsip *rule of law* dan akuntabilitas karena sekolah menggunakan kewenangannya di luar batas yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Temuan ini memperlihatkan bahwa lemahnya implementasi prinsip *Good Governance* dapat menjadi penyebab munculnya praktik maladministrasi dalam sektor pendidikan. Hasil penelitian ini juga relevan dengan *Natural Rights Theory* yang dikemukakan oleh John Locke dan Jean-Jacques Rousseau, yang menyatakan bahwa hak asasi manusia melekat pada setiap individu sejak lahir dan tidak bergantung pada pengakuan negara. Dalam konteks penelitian ini, penahanan ijazah menghambat pemenuhan hak untuk memperoleh pendidikan, bekerja, dan mengembangkan diri sebagaimana dijamin dalam Pasal 28C ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta Pasal 12 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Oleh karena itu, praktik penahanan ijazah tidak hanya merupakan

penyimpangan administrasi, tetapi juga dapat dipandang sebagai bentuk pembatasan terhadap pemenuhan hak asasi manusia karena menghalangi masyarakat memanfaatkan hasil pendidikan yang telah diperolehnya.

Selain itu, temuan penelitian dapat dianalisis menggunakan Teori Birokrasi Max Weber yang menekankan pentingnya birokrasi yang bekerja berdasarkan aturan hukum, pembagian kewenangan yang jelas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap prosedur. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pendidikan berkewajiban menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku tanpa menggunakan kewenangannya secara sewenang-wenang. Praktik penahanan ijazah menunjukkan adanya penyimpangan dari prinsip birokrasi yang rasional karena kewenangan institusi pendidikan digunakan untuk tujuan di luar fungsi pelayanan. Kondisi tersebut bertentangan dengan Pasal 4 huruf j Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan asas persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan, tetapi juga berimplikasi terhadap perlindungan hak masyarakat. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi yang berbeda dengan menunjukkan bahwa praktik penahanan ijazah merupakan contoh konkret bagaimana maladministrasi di sektor pendidikan bertransformasi menjadi persoalan hak asasi manusia. Dengan mengintegrasikan perspektif *Good Governance*, *Natural Rights Theory*, dan Teori Birokrasi Max Weber, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus dipandang tidak hanya sebagai kewajiban administratif penyelenggara negara, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Pendekatan tersebut memperluas kajian mengenai hubungan antara hukum administrasi negara, tata kelola pemerintahan, dan hak asasi manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Permintaan Agunan Tambahan dalam penyaluran KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Melalui kasus permintaan agunan tambahan berupa BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) kepada penerima Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro. Berdasarkan hasil penelitian, tindakan tersebut bertentangan dengan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 1 Tahun 2022. Tentang pedoman pelaksanaan KUR, yang mana dalam regulasi tersebut menyatakan bahwa agunan tambahan tidak diperlakukan untuk penyaluran KUR Mikro hingga batas Rp100 juta. Nasabah menghubungi salah satu petugas bank. Namun, upaya tersebut tidak membuahkan hasil. Dengan demikian, tindakan tersebut dikategorikan sebagai maladministrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur karena penyelenggara pelayanan tidak melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku. Kasus tersebut memberikan makna bahwa penyimpangan prosedur tidak hanya menghasilkan kesalahan administratif, tetapi juga menimbulkan dampak nyata terhadap kehidupan masyarakat. Permintaan agunan tambahan menyebabkan masyarakat mengalami hambatan dalam memperoleh akses pembiayaan usaha sehingga berpotensi mengurangi kesempatan meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Temuan ini menunjukkan bahwa maladministrasi dapat menghasilkan konsekuensi yang lebih luas dibandingkan sekadar pelanggaran administratif karena secara langsung memengaruhi pemenuhan hak ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Menindaklanjuti laporan dugaan penyimpangan prosedur dalam penyaluran KUR, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat langsung mengirimkan surat resmi kepada pihak bank dan menghubungi jajaran direksi. Dalam komunikasi ini, Ombudsman menegaskan bahwa pemberlakuan agunan tambahan bagi nasabah penerima KUR di bawah Rp. 100 juta bertentangan dengan Peraturan Menko Perekonomian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan KUR. Respon cepat ini membuahkan hasil Ombudsman berhasil memulihkan hak masyarakat dengan mengembalikan 13 BPKB dan 3 Sertifikat Hak Milik (SHM) yang sebelumnya dijadikan agunan tambahan. Temuan ini memperlihatkan bahwa fungsi Ombudsman tidak berhenti pada penerimaan laporan masyarakat, tetapi juga menghasilkan tindakan korektif yang mampu memulihkan hak-hak warga negara yang dirugikan akibat maladministrasi. Apabila dianalisis menggunakan Teori *Good Governance*, temuan penelitian menunjukkan bahwa praktik maladministrasi merupakan bentuk penyimpangan terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, efektivitas, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. *Good Governance* menempatkan pelayanan publik sebagai instrumen utama dalam

mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, ketika penyelenggara pelayanan melakukan penyimpangan prosedur atau penyalahgunaan wewenang, maka tindakan tersebut mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan *Natural Rights Theory* yang menyatakan bahwa hak asasi manusia melekat pada setiap individu sejak lahir dan wajib dihormati oleh negara. Dalam konteks pelayanan publik, hak memperoleh pelayanan yang adil, berkepastian hukum, serta bebas dari diskriminasi merupakan bagian dari hak dasar masyarakat. Oleh sebab itu, praktik maladministrasi tidak hanya bertentangan dengan hukum administrasi negara, tetapi juga mencerminkan kegagalan negara dalam memenuhi kewajibannya untuk melindungi hak-hak dasar warga negara. Hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa maladministrasi merupakan salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan publik dan lemahnya perlindungan hak masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang berbeda karena tidak hanya mengidentifikasi bentuk-bentuk maladministrasi, tetapi juga menjelaskan keterkaitan langsung antara maladministrasi, prinsip *Good Governance*, dan perlindungan hak asasi manusia. Dengan demikian, penelitian ini memperluas perspektif bahwa pelayanan publik tidak hanya harus dinilai berdasarkan efisiensi administrasi, tetapi juga berdasarkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu melindungi hak-hak konstitusional masyarakat.

Secara akademik, penelitian ini menegaskan bahwa maladministrasi merupakan isu multidimensional yang tidak dapat dipandang hanya sebagai persoalan administrasi pemerintahan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik berpotensi menimbulkan pelanggaran hak asasi manusia apabila menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan yang adil, transparan, dan berkepastian hukum. Oleh karena itu, penguatan fungsi pengawasan Ombudsman, peningkatan kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap prinsip *Good Governance*, serta pengarusutamaan pendekatan berbasis hak asasi manusia dalam pelayanan publik menjadi langkah yang penting untuk mencegah terjadinya maladministrasi. Kontribusi penelitian ini terletak pada pengintegrasian perspektif hukum administrasi, *Good Governance*, dan hak asasi manusia dalam menjelaskan bahwa perlindungan HAM dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari praktik maladministrasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik tidak hanya merupakan penyimpangan administrasi, tetapi juga berpotensi menjadi bentuk pelanggaran hak asasi manusia karena menghambat pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Bentuk-bentuk maladministrasi yang ditemukan, seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, diskriminasi, penahanan ijazah, dan permintaan agunan tambahan pada penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR), berdampak pada terlanggarnya hak atas kepastian hukum, pendidikan, pekerjaan, kesejahteraan, dan pengembangan diri masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan perlindungan hak asasi manusia sehingga setiap penyimpangan dalam penyelenggaraannya dapat mengurangi terpenuhinya hak-hak konstitusional warga negara.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat memiliki peran yang strategis dalam penanggulangan maladministrasi melalui penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan, klarifikasi, investigasi, pemberian rekomendasi, serta pemantauan tindak lanjut penyelesaian laporan. Peran tersebut tidak hanya mendorong peningkatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi terhadap pemulihan hak-hak masyarakat, sebagaimana ditunjukkan dalam penyelesaian kasus penahanan ijazah dan permintaan agunan tambahan pada penyaluran KUR. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan eksternal oleh Ombudsman menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, berkeadilan, dan berorientasi pada perlindungan hak masyarakat.

Secara akademik, penelitian ini memperluas kajian mengenai hubungan antara hukum administrasi negara, *Good Governance*, dan hak asasi manusia dengan menunjukkan bahwa maladministrasi merupakan persoalan multidimensional yang tidak dapat dipisahkan dari perlindungan

hak warga negara. Temuan penelitian menegaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, penguatan fungsi pengawasan Ombudsman, serta pengarusutamaan pendekatan berbasis hak asasi manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk mencegah maladministrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan berkeadilan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual bahwa pelayanan publik tidak hanya harus memenuhi standar administrasi yang baik, tetapi juga harus menjamin penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia sebagai tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas semangat dan ketekunan dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada Ibuk Rahma Melisha Fajrina S.H., M.H selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, arahan, dan masukan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat atas dukungan, kesempatan, serta bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Henvianto, M. Z., & Widowati, N. (2024). Analisis prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Management and Public Policy*, 1(1), 67–80.
- Iskandar, M., & Irianto, K. D. (2025). Analisis yuridis terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik di Sumatera Barat: Studi kasus laporan Ombudsman RI. *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum*, 5(6), 352–357.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Penguatan transparansi dalam mendukung reformasi birokrasi pada penyelenggaraan layanan publik. Ombudsman Republik Indonesia.
- Purnama, I. T., & Marom, A. (2025). Kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi. *Journal of Management and Public Policy*, 14(2), 1227–1238.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia*.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat*.
- Wirantini, N. N. W., & Sudiarta, I. K. (2021). Pengawasan Ombudsman terkait maladministrasi pada sistem pelayanan publik. *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum*, 10(9), 713–725.
- Yanti, D., Agustina, A., Defna, S., Nurcahyati, & Sari, N. (2026). Pengawasan Ombudsman terhadap maladministrasi pelayanan publik. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3(3).