

RINGKASAN

**IHSA BLESSI MADA SIBURIAN PENERAPAN HUKUM TERHADAP
(170510188) TINDAKAN MALADMINISTRASI
DALAM PELAYANAN PUBLIK
OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN ACEH
(Dr. Hadi Iskandar, S.H., M.H. dan
Nuribadah, S.H., M.H.)**

Penerapan hukum terhadap tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Aceh, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, memiliki tugas utama dalam pelayanan publik. Dengan terciptanya pelayanan publik yang baik dapat menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Namun, masyarakat masih belum mengetahui dan menerima hak yang seharusnya mereka dapatkan dalam bentuk perlakuan yang adil.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini meliputi: bagaimanakah penerapan hukum terhadap tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Apa saja kendala dan upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Aceh untuk menanggulangi terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik di Aceh.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait, analisis dokumen, dan tinjauan literatur. Analisis data digunakan dengan metode kualitatif yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas kebenarannya.

Hasil penelitian menunjukkan penerapan hukum terhadap tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh yang mana proses penanganannya melibatkan penyelidikan internal dan pemberian rekomendasi perbaikan internal, namun jika tindakan maladministrasi tersebut melanggar hukum, pihak yang merasa dirugikan memiliki hak mengajukan gugatan lebih formal.

Ombudsman RI Perwakilan Aceh telah mengambil langkah konkret dalam menangani tindakan maladministrasi, namun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya, aksesibilitas terhadap laporan, kesadaran hukum dan hak masyarakat. Sehingga dilakukan upaya pelaksanaan kajian kebijakan pelayanan publik, penilaian kepatuhan, membangun jaringan, sosialisasi, kerjasama dan kegiatan lainnya. Penelitian ini diharapkan memperluas edukasi terhadap masyarakat, dan diharapkan juga kepada penyelenggara layanan agar sudi kiranya mengindahkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: *Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik*

SUMMARY

**IHSA BLESSI MADA SIBURIAN THE APPLICATION OF LAW
(170510188) AGAINST MALADMINISTRATION IN
PUBLIC SERVICES BY THE
REPUBLIC OF INDONESIA
OMBUDSMAN REPRESENTATIVE
OF ACEH
(Dr. Hadi Iskandar, S.H., M.H. dan
Nuribadah, S.H., M.H.)**

The application of law against maladministration in public services by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (RI) Representative of Aceh, as stipulated in Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia, has the main task in public services. Then it is further emphasised in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, with the creation of good public services that can ensure justice and order in social life. However, the reality to date, especially in the practice of public service delivery, there are still irregularities taking place, where some people still do not know and receive the rights they should get in the form of fair treatment.

The formulation of the problems raised in this study include: how is the application of law against maladministration in public services carried out by the Ombudsman RI Representative of Aceh? What are the obstacles and efforts made by the Ombudsman RI Representative of Aceh to overcome the occurrence of maladministration in public services in Aceh?

This research uses a qualitative method with an empirical juridical approach which in other words is a type of sociological legal research, namely a research procedure that produces descriptive data in the form of written words through direct interviews with related parties, document analysis, and literature review.

The results showed that the Ombudsman RI Representative of Aceh in 2023 obtained 63 reports related to the number of types of maladministration, and had taken concrete steps in handling maladministration actions, but still faced obstacles such as limited resources, accessibility to reports, legal awareness and public rights. So that efforts are made to carry out public service policy studies, compliance assessments, network building, socialisation, cooperation and other activities.

This research provides recommendations for the Ombudsman RI, especially in Aceh, to strengthen assistants, expand the reach of education to the community, and it is also hoped that service providers will be willing to apply Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

Keywords: Ombudsman, Maladministration Public Services