

Analisis Yuridis Pengawasan Preventif Ombudsman terhadap Pelayanan Publik Berbasis Digital untuk Mencegah Maladministrasi

Ilham Azhari ^{1a}, Mumaddun Khaerudin Salami ^{2b}, Meriza Elpha Darnia ^{3c}

^a Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: ilham.azhari@lecturer.unri.ac.id

^b Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: mumaddun.khaerudin@lecturer.unri.ac.id

^c Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: meriza.elpha@lecturer.unri.ac.id

Article Info

Article History:

Received : 28-04-2026

Revised : 20-05-2026

Accepted : 31-05-2026

Published : 31-05-2026

Keywords:

Preventive Oversight

Ombudsman

Digital Public Service

Abstract

This study aims to analyze the legal framework governing the Indonesian Ombudsman's preventive oversight of digital public services in preventing maladministration and to formulate measures to strengthen the existing regulatory framework. This study employs normative legal research using a statutory approach. The legal materials are qualitatively analyzed to examine the existing regulatory framework and formulate measures to strengthen the Indonesian Ombudsman's preventive oversight of digital public services. The findings indicate that the Indonesian Ombudsman's preventive oversight is already grounded in statutory and Ombudsman regulations aimed at preventing maladministration. However, the existing regulatory framework remains general in nature and does not specifically regulate digital public services. Strengthening the regulatory framework is therefore necessary through the development of standards for digital public services, clarification of the scope of preventive oversight, and consideration of equal access to ensure that all members of the public can obtain public services, particularly digital services.

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Diterima : 28-04-2026

Direvisi : 20-05-2026

Disetujui : 31-05-2026

Diterbitkan : 31-05-2026

Kata Kunci:

Pengawasan Preventif

Ombudsman

Pelayanan Publik Digital

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peraturan hukum mengenai pengawasan preventif Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publik berbasis digital dalam mencegah maladministrasi serta merumuskan penguatan peraturannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif untuk menelaah keberadaan serta penguatan peraturan mengenai pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan preventif Ombudsman telah memiliki dasar hukum melalui Undang-Undang serta peraturan teknis Ombudsman untuk mencegah maladministrasi. Namun, peraturan tersebut masih bersifat umum dan belum secara khusus mengatur pelayanan publik berbasis digital. Penguatan dalam bentuk peraturan diperlukan melalui pengembangan standar pelayanan digital, penegasan ruang lingkup pengawasan preventif, serta perlu mempertimbangkan kesetaraan akses agar semua masyarakat memperoleh pelayanan publik khususnya layanan publik berbasis digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi tersebut tidak hanya berupa penggunaan teknologi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga mencerminkan perubahan menuju pelayanan yang lebih cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat¹. Berbagai instansi pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah kemudian mengembangkan pelayanan publik berbasis digital sebagai upaya menjawab tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang mudah, cepat, dan dapat diakses kapan saja. Pelayanan publik berbasis digital hadir dalam berbagai bentuk inovasi, seperti aplikasi pelayanan daring, sistem pengaduan elektronik, tanda tangan elektronik hingga integrasi sistem layanan antar instansi². Kehadiran inovasi tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), bahkan mengurangi korupsi di sektor pelayanan³.

Meskipun digitalisasi layanan publik menawarkan berbagai kemudahan, penerapannya masih menghadapi sejumlah risiko. Seperti gangguan sistem, *error* saat melakukan verifikasi, kegagalan unggah dokumen, kesalahan integrasi data, keterlambatan respon, ketidakjelasan memberikan alasan dalam layanan digital, sampai pada risiko terkait perlindungan data pribadi⁴. Bahkan dalam kondisi masyarakat tertentu layanan publik berbasis digital tidak dapat digunakan dengan maksimal⁵. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak lagi terbatas pada tindakan aparat, tetapi juga dapat muncul akibat gangguan atau

¹ Dia Puspita Indah Aunulla, dan Edhib Harits Anugrah. "Transformasi Digital Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Instansi Pemerintah." *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi* 3, no. 2 (2026): 86-94.

², Syafarudin syafarudin dan Abd Haris. "Digital Transformation in Public Services." *International Journal of Law and Society* 2, no. 4 (November 7, 2025): 169–79.

³ Evi Apriani, Prabu Kemal Manaf, dan Vivi Riska Ramadani, Digitalisasi Sebagai Solusi Untuk Mengurangi Korupsi Di Sektor Pelayanan Publik." *Eksekusi Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 3, no. 2 (April 26, 2025): 153–63.

⁴ Refania Varetta Sugiarto dan Dede Ika Murofikoh "Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi: Evaluasi Maladministrasi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara". *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 16 no. 2 (2025): 1461-70.

⁵ Ketimpangan akses internet di Indonesia masih menjadi masalah mendasar yang mempengaruhi pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan publik digital. Faktor geografis, generasi, ekonomi, dan rendahnya literasi digital membuat sebagian masyarakat tidak bisa menikmati manfaat layanan publik digital dengan. Lihat dalam Amelia, Arrie Budhiartie, dan Eko Nuriyatman. "Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam E-Government Terhadap Hak Masyarakat Di Tengah Ketimpangan Akses Internet". *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3 no. 6 (2025): 8765-74.

kesalahan pada sistem elektronik, algoritma, pengolahan data, serta mekanisme otomatis yang digunakan dalam pelayanan publik berbasis digital⁶.

Penyelenggaraan pelayanan publik haruslah memenuhi prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabel, akses yang mudah, serta mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggarannya⁷. Namun pada praktiknya, masih ditemukan berbagai hambatan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang diinginkan dengan realita penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, keberhasilan suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh adanya mekanisme pengawasan yang mampu memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kedudukan sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Selain menerima dan menindaklanjuti laporan maladministrasi, Ombudsman memiliki tugas untuk melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik⁸. Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Secara normatif, Ombudsman tidak hanya menjalankan fungsi represif melalui penanganan laporan maladministrasi, tetapi juga memiliki fungsi preventif yang bertujuan mencegah terjadinya penyimpangan sebelum menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Namun demikian, pengawasan preventif tersebut belum secara spesifik diarahkan pada pelayanan publik berbasis digital yang memiliki karakteristik dan risiko berbeda dibandingkan pelayanan publik konvensional. Atas dasar itu, diperlukan kajian mengenai pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital guna memperkuat perlindungan hak masyarakat sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik⁹.

⁶ Suaidi, N. A. Perlindungan Hukum Masyarakat terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik di Era Digital. *SULTAN ADAM: Jurnal Hukum dan Sosial*, 4, no. 1 (2026): 623–632.

⁷ Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa 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.

⁸ Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

⁹ Suhartini, Suhartini, Nanang Kuswan Kusdiyantoro, dan Fajarrudin Fajarrudin. “Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik.” *Jurnal De Jure* 18, no. 1 (April 30, 2026).

Berbagai penelitian terdahulu umumnya berfokus pada pengawasan Ombudsman terhadap maladministrasi pelayanan publik atau pada implementasi pelayanan publik berbasis digital. Seperti penelitian oleh Dinda Yanti dkk¹⁰ yang fokusnya menganalisis konsep maladministrasi dalam pelayanan publik, peran ombudsman sebagai lembaga eksternal, serta upaya penguatan peran Ombudsman dalam menjamin hak warga negara atas pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan. Kemudian penelitian oleh Arifin Sihombing¹¹ dengan judul Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah di Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital pada pemerintah daerah di Sumatera Utara serta mengidentifikasi permasalahan normatif dan institusional yang memengaruhi pelaksanaannya. Kemudian ada penelitian dari Wilma Silalahi dkk¹² yang meneliti tentang bentuk maladministrasi digital, mengevaluasi kecukupan norma dalam UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, serta menawarkan model pengawasan baru yang relevan dengan era *digital governance*. Namun, kajian yang secara khusus menghubungkan fungsi pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital masih terbatas. Pengawasan preventif memiliki peran besar untuk memastikan layanan digital berjalan sesuai prinsip pelayanan publik yang baik sejak tahap perencanaan hingga tahap implementasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk mengkaji bagaimana peraturan hukum mengenai pengawasan preventif Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publik berbasis digital dalam mencegah maladministrasi, serta penguatan peraturan hukum mengenai pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan¹³. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif untuk menelaah keberadaan peraturan serta menawarkan penguatan peraturan pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital.

¹⁰ Dinda Yanti, Anggi Agustina, Saniyyah Defna, Nurcahyati, dan Nurmala Sari. 2026. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik". *Indonesian Journal of Law and Justice* 3, no. 3 (2026):19

¹¹ Arifin Sihombing. "Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Pemerintah Daerah Di Sumatera Utara". *Journal of Innovative and Creativity* 6 no. 1 (2026) :1535-41.

¹² Wilma Silalahi, dan Gesta Sebyesa Maharwani. "Algorithmic Maladministration: Rekonseptualisasi Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis AI Dan Big Data Di Indonesia ". *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no.3 (2025) :35668-75.

¹³ Dalam buku Peter Mahmud Marzuki, Pendekatan Perundang-Undangan adalah Penelitian yang menggunakan legislasi dan regulasi. Lihat pada Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, (Jakarta: Kencana, 2016) 137.

PERATURAN HUKUM PENGAWASAN PREVENTIF OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

Pelayanan publik merupakan 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 publik¹⁴. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik dituntut untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Perkembangan teknologi yang semakin mengarah pada era digital menuntut pemerintah untuk melakukan adaptasi sebagai bagian dari upaya pembaruan pelayanan publik agar lebih baik. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong digitalisasi pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.¹⁵ Penerapan digitalisasi tersebut kemudian menunjukkan perkembangan dalam berbagai bentuk pelayanan publik, baik yang bersifat administratif maupun dalam mekanisme penyampaian kritik dan saran kepada lembaga-lembaga negara¹⁶.

Perubahan tersebut pada akhirnya mendorong pergeseran pola hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik dari pelayanan yang sepenuhnya dilakukan secara konvensional menuju pelayanan yang memanfaatkan teknologi digital. Sehingga, dapat dipahami bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana dalam proses pemberian layanan, lalu interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan tidak lagi sepenuhnya dilakukan melalui pertemuan langsung, tetapi dapat berlangsung melalui sistem teknologi informasi¹⁷.

¹⁴ Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lalu lihat dalam Nansi Bella, Marthen Luther Kimbal, dan Marlien Tineke Lapien. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal Eksekutif* 1, no. 1 (2017).

¹⁵ Kusuma, Mahendra, Azwar Agus, and Rendy Yudha Pratama. 2024. "Pelaksanaan Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". *Jurnal Hukum Tri Pantang* 10 no. 1 (2024):42-49.

¹⁶ Dani Habibi, Progresifitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat dalam *Monograf Hukum dan Era Digital*, (Fakultas Hukum Universitas Lampung: 2022), 70

¹⁷ Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., O’Gorman, C. (2022). Digital Public Services. In: Digital Towns. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5_3

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin bahwa pelayanan tersebut transparan, dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima layanan, mendorong peran serta masyarakat, tidak adanya diskriminasi, dan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.¹⁸ Dengan demikian digitalisasi pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya diarahkan pada penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, tetapi juga harus tetap menjamin terpenuhinya prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut. Namun, layanan publik berbasis digital dalam praktik memiliki ragam permasalahan sehingga diperlukan pengawasan supaya pelaksanaan layanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan terhindar dari maladministrasi. Kebutuhan pengawasan menjadi semakin penting karena perubahan mekanisme pelayanan melalui teknologi digital juga menghadirkan karakteristik dan potensi permasalahan baru yang dapat memengaruhi pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Pengawasan pada dasarnya ditujukan untuk mencegah terjadinya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan terhadap tujuan yang hendak dicapai. Pelaksanaan pengawasan diharapkan dapat mendukung penerapan kebijakan yang telah ditetapkan sehingga tujuan yang telah direncanakan dapat diwujudkan secara efektif dan efisien. Selain itu, pengawasan juga merupakan aktivitas yang berkaitan dengan penentuan dan penilaian terhadap tingkat penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, pengawasan dapat dilaksanakan oleh lembaga yang berada di luar organ pemerintahan yang menjadi objek pengawasan, yang dikenal sebagai pengawasan eksternal, maupun oleh lembaga yang berada dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri, yang disebut sebagai pengawasan internal.¹⁹ Dalam konteks pelayanan publik, pengawasan tersebut diperlukan untuk memastikan agar penyelenggaraan pelayanan tetap berjalan sesuai dengan standar, norma hukum, dan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan.

Lebih spesifik pengawasan dibedakan menjadi pengawasan preventif dan pengawasan represif berdasarkan waktu pelaksanaannya. Pengawasan preventif dilakukan sebelum suatu

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) 6.

¹⁹ Triantono dan Yuni Kurniasih, *Dinamika Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI)*, (Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2022) 10

tindakan atau kebijakan dijalankan dengan tujuan mencegah terjadinya penyimpangan sejak awal. Adapun pengawasan represif dilaksanakan setelah suatu tindakan dilakukan untuk menilai kesesuaiannya dengan ketentuan hukum, termasuk melalui pembatalan, penangguhan, maupun tindakan korektif apabila ditemukan pelanggaran terhadap norma hukum yang berlaku.²⁰

Ombudsman merupakan lembaga yang memiliki wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah²¹. Salah satu alasan penguatan ombudsman pada saat itu adalah kenyataan bahwa konsep pengawasan tidak mampu menjawab kebutuhan perbaikan administrasi, serta menjawab pengaduan termasuk soal-soal maladministrasi.²² Dengan adanya pengawasan dari ombudsman, maka terdapat pengawasan yang cukup ketat terhadap alat administrasi negara dan alat administrasi Negara yang akan diawasi akan lebih berhati-hati dalam menjalankan fungsinya.²³

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman melaksanakan pengawasan secara menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia.²⁴ Dalam pelaksanaannya, pengawasan Ombudsman terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital. Untuk mendukung kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman juga memberikan pembinaan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik agar mampu memanfaatkan teknologi secara tepat.²⁵ Pengawasan Ombudsman terhadap lembaga pemerintah diwujudkan, antara lain, melalui pemberian rekomendasi yang disusun berdasarkan hasil investigasi atas setiap

²⁰ Roziqin Roziqin, Sangga Aritya Ukkasah, dan Budianto Budianto. 2023. "Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Pusat Terhadap Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah." *Jurnal de Jure* 15 no. 2 (2023).

²¹ Abdul Madjid Podungge, *Ombudsman* (Kewenangan dan Kekuatan Putusan Adjudikasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik), (Malang: Literasi Nusantara Abadi Group, 2024) 55

²² Zainal Arifin Mochtar, *Lembaga Negara Independen (Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amandemen Konstitusi)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2016) 93.

²³ Tunggu Prasodjo, *Pelayanan Publik Era Digital*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2023) 104.

²⁴ *Ibid* hlm 104.

²⁵ *Ibid* hlm 105.

pengaduan yang diterima. Selain pemberian rekomendasi, pengawasan juga dilakukan melalui permintaan klarifikasi kepada lembaga pemerintah, pelaksanaan investigasi lapangan, serta pemanggilan pemerintah sebagai pihak terlapor²⁶.

Di samping metode pengawasan lainnya, Ombudsman juga melaksanakan pengawasan yang bersifat preventif sebagai salah satu bentuk pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan preventif tersebut memiliki landasan normatif dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2007 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman bertugas melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengimplementasikan kewenangan preventif sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman kemudian menetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman pelaksanaan fungsi pencegahan maladministrasi. Melalui Peraturan tersebut terdapat beberapa aturan teknis yang menjadi pedoman bagi ombudsman untuk mencegah maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut peraturan tersebut, pencegahan maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang²⁷.

Pengawasan pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dilaksanakan secara bertahap yang dimulai dari tahap Deteksi, dilanjutkan dengan Analisis, dan diakhiri dengan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Pada tahap Deteksi, Ombudsman terlebih dahulu melakukan inventarisasi terhadap berbagai data dan informasi mengenai permasalahan pelayanan publik antara lain melalui pemetaan data laporan, pemetaan isu pelayanan publik, kompilasi hasil survei terdahulu, pemetaan penelitian akademik, pemetaan regulasi, serta informasi dan/atau data pemangku kepentingan²⁸. Hasil deteksi kemudian disusun dengan

²⁶ Pusat Data dan Analisa Tempo, Ombudsman Reoublik Indonesia dalam Sederet Kasus, (Jakarta: TEMPO Publishing, 2022), Hlm 33

²⁷ Pasal 1 Angka 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

²⁸ Pasal 6 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

memuat isu permasalahan, pihak terkait, dampak, simpulan, serta tingkat prioritas atau urgensi untuk memperoleh keputusan dalam rapat pleno atau rapat Perwakilan Ombudsman²⁹.

Selanjutnya, terhadap potensi maladministrasi yang telah ditetapkan, Ombudsman melakukan Analisis melalui pengumpulan data secara langsung, penelaahan, serta perumusan saran³⁰. Analisis tersebut dilakukan melalui survei atau kajian dan kemudian laporan hasil analisis disampaikan kepada pimpinan penyelenggara sebagai penerima saran dengan melibatkan pemangku kepentingan yang terkait dengan substansi permasalahan dan dapat dipublikasikan.

Setelah saran disampaikan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik, proses pencegahan tidak berhenti pada pemberian saran, tetapi dilanjutkan melalui Perlakuan Pelaksanaan Saran untuk memastikan bahwa saran tersebut benar-benar dilaksanakan melalui kegiatan monitoring, publikasi saran, dan pendampingan³¹. Pada tahap akhir, Ombudsman menilai status pelaksanaan saran. Apakah telah dilaksanakan, dilaksanakan sebagian, atau tidak dilaksanakan. Apabila saran tidak atau hanya sebagian dilaksanakan, Rapat Pleno Ombudsman dapat memutuskan untuk melaporkan hasil analisis kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, Kepala Daerah dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah³². Dengan demikian, mekanisme pencegahan maladministrasi Ombudsman pada dasarnya membentuk suatu pengawasan preventif, yaitu mendeteksi potensi masalah sebelum menjadi maladministrasi, menganalisis penyebab dan kesenjangan pelayanan, memberikan saran perbaikan, kemudian memastikan pelaksanaan saran tersebut sampai terjadi perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa Ombudsman mempunyai tugas untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun peraturan ini belum membahas pencegahan maladministrasi terhadap layanan digital. Dalam pelayanan digital, potensi maladministrasi dapat muncul bahkan sebelum masyarakat menggunakan

²⁹ Pasal 15 Ayat 1-3 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

³⁰ Pasal 20 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

³¹ Pasal 32 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

³² Pasal 36 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

suatu layanan³³. Pengawasan preventif adalah mencegah terjadinya maladministrasi sebelum timbul kerugian bagi masyarakat. Ombudsman sendiri membedakan potensi maladministrasi dengan dugaan maladministrasi yang mana potensi maladministrasi berada sebelum masyarakat mengakses pelayanan publik sedangkan dugaan maladministrasi berkaitan dengan pelayanan yang sedang atau telah berlangsung³⁴.

Dalam hal ini pengawasan preventif ombudsman haruslah dilakukan sejak tahap perancangan suatu sistem pelayanan digital sebelum diterapkan kepada masyarakat. Apabila pengawasan baru dilakukan setelah masyarakat mengalami kegagalan pelayanan, maka pendekatan pengawasan tersebut berpotensi bergeser dari pencegahan menuju penanganan akibat. Jika menelaah peraturan tersebut, sebenarnya ombudsman dapat melakukan pengawasan dari tahapan deteksi yakni memeriksa sistem layanan digital yang nantinya digunakan oleh masyarakat berdasarkan pemetaan data laporan, pemetaan isu pelayanan publik, kompilasi hasil survei terdahulu sampai pemetaan hasil penelitian akademik untuk layanan publik berbasis digital yang telah dirilis sebelumnya. Namun, deteksi tersebut tentunya memerlukan kejelasan dan kepastian prosedur terhadap layanan publik berbasis digital yang akan diterapkan. Oleh karena itu, penguatan peraturan pengawasan secara preventif tetap diperlukan untuk memberikan kejelasan mengenai pengawasan preventif ombudsman terhadap rancangan pelayanan digital yang akan diterapkan dan juga dimungkinkan memiliki risiko menimbulkan maladministrasi.

PENGUATAN PERATURAN PENGAWASAN PREVENTIF OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH BERBASIS DIGITAL

Uraian sebelumnya menunjukkan bahwa dibutuhkan penguatan peraturan Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik secara preventif untuk layanan publik berbasis digital. Dalam pembahasan kedua ini, penulis menyampaikan beberapa aspek yang menjadi pertimbangan dalam penguatan pengawasan tersebut. Aspek-aspek tersebut perlu dilihat sebagai suatu rangkaian yang saling berkaitan, mulai dari penentuan standar pelayanan yang harus dipenuhi, penguatan tugas dan kewenangan Ombudsman dalam melakukan

³³ Wilma Silalahi, dan Gesta Sebysesa Maharwani. “*Algorithmic Maladministration: Rekonseptualisasi Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis AI Dan Big Data Di Indonesia*”

³⁴ Ombudsman Republik Indonesia, Hak Menguji Standar Pelayanan Publik <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hak-menguji-standar-pelayanan-publik>, diakses 20 April 2026

pengawasan, hingga jaminan agar digitalisasi pelayanan tetap dapat diakses secara setara oleh seluruh lapisan masyarakat.

Yang pertama terkait dengan standar pelayanan publik dalam pelayanan digital. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan standar pelayanan sebagai instrumen penting untuk memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan³⁵. Namun, ketentuan layanan publik berbasis digital perlu dibuatkan dalam bentuk aturan khusus selain mengikuti standar pelayanan yang sudah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang tersebut. Seperti ketersediaan sistem, keandalan aplikasi, kejelasan informasi digital, waktu respon pada sistem, mekanisme pemulihan apabila terjadi gangguan, mekanisme koreksi ketika terjadi kesalahan dalam sistem, serta perlindungan data pribadi. Dengan demikian, penerapan standar pelayanan dalam layanan publik berbasis digital tidak cukup hanya memindahkan standar pelayanan konvensional ke dalam aplikasi, tetapi perlu dikembangkan menjadi standar pelayanan yang mampu mengantisipasi risiko yang lahir dari penggunaan teknologi. Standar pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik layanan digital tersebut selanjutnya tidak hanya berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam merancang sistem pelayanan, tetapi juga menjadi tolak ukur bagi Ombudsman dalam melakukan pengawasan preventif.

Aspek selanjutnya yang perlu diperkuat adalah tugas dan kewenangan Ombudsman untuk melakukan pengawasan secara preventif terhadap sistem pelayanan publik berbasis digital sebelum sistem tersebut diluncurkan oleh suatu instansi. Pada tahap ini Ombudsman bukan menilai inovasi layanan digital tersebut boleh atau tidak diterapkan, tetapi menilai apakah sistem tersebut sudah memenuhi standar pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pemberian kewenangan tersebut perlu dirumuskan secara tepat agar pengawasan preventif ombudsman tidak bergeser menjadi mekanisme persetujuan terhadap suatu inovasi pelayanan digital.

Apakah Ombudsman nantinya dinilai seperti lembaga sertifikasi atas suatu sistem layanan publik? Tentu tidak, karena Ombudsman melakukan pengawasan secara aktif yang dimulai dari deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran agar tidak menimbulkan atau mencegah maladministrasi, sedangkan lembaga sertifikasi menerapkan fungsi persetujuan.

³⁵ Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan terakhir evaluasi kinerja pelaksana.

Tujuan pengawasan preventif Ombudsman adalah untuk mencegah potensi maladministrasi sebelum sistem pelayanan publik digital digunakan yang nantinya bisa menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Seperti contoh, suatu instansi akan meluncurkan sistem layanan publik berbasis digital, kemudian Ombudsman melakukan pengawasan secara preventif dan menemukan sistem tersebut memiliki masalah terkait standar pelayanan. Maka Ombudsman dapat menyatakan bahwa disarankan melakukan perbaikan sebelum sistem layanan publik digital tersebut digunakan secara luas oleh masyarakat, serta memantau tindak lanjut dari saran perbaikan yang disampaikan sebelumnya oleh Ombudsman.

Selanjutnya mengenai aksesibilitas pelayanan digital dan kesenjangan digital bagi kelompok masyarakat tertentu³⁶. Digitalisasi pelayanan pada dasarnya ditujukan untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, tetapi dalam praktiknya tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, perangkat, jaringan, atau pengetahuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital. Apabila seluruh pelayanan hanya dapat diakses melalui mekanisme digital tanpa menyediakan mekanisme alternatif yang memadai, digitalisasi justru berpotensi menciptakan bentuk maladministrasi baru dalam pelayanan publik. Keadaan tersebut perlu diperhatikan karena pelayanan publik berbasis digital harus dapat diakses seluruh lapisan masyarakat. Oleh sebab itu, pengawasan preventif Ombudsman perlu mempertimbangkan prinsip kesetaraan akses dan memastikan bahwa transformasi digital tidak mengurangi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengawasan preventif Ombudsman telah memiliki dasar hukum melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun, peraturan tersebut masih bersifat umum dan belum secara khusus mengatur pengawasan preventif terhadap pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu dibutuhkan penguatan peraturan untuk mengembangkan standar pelayanan bagi layanan publik berbasis digital, penegasan ruang

³⁶ Kesenjangan digital dapat didefinisikan sebagai perbedaan dalam akses penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Lihat dalam Muhamad Dimas, dan Mohammad Rezza Fahlevvi. "Pengentasan Digital Divide Dalam Penerapan E-Government Di Kabupaten Sumbawa." *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*. 6, no. 2 (December 24, 2024): 194–215.

lingkup pengawasan preventif oleh ombudsman, serta pertimbangan kesetaraan akses agar digitalisasi layanan tidak menimbulkan maladministrasi dan mengurangi hak masyarakat.

REKOMENDASI

Pemerintah dan pembentuk undang-undang perlu memperjelas peraturan mengenai pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital. Ombudsman perlu menyusun pedoman teknis yang memuat standar penilaian khusus terhadap layanan publik berbasis digital. Selain itu, koordinasi dengan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah perlu diperkuat agar potensi maladministrasi dapat dicegah sebelum layanan digital diterapkan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Habibi, Dani. "Progresifitas Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Teknologi Digital sebagai Bentuk Perlindungan Hukum bagi Masyarakat." Dalam *Monograf Hukum dan Era Digital*. Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2022.
- Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., & O’Gorman, C. "Digital Public Services." In *Digital Towns*. Cham: Palgrave Macmillan, 2022. https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5_3.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana 2016.
- Mochtar, Zainal Arifin. *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amendemen Konstitusi*. Jakarta: RajaGrafindo, 2016.
- Podungge, Abdul Madjid. *Ombudsman: Kewenangan dan Kekuatan Putusan Adjudikasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Group, 2024.
- Prasodjo, Tunggu. *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2023.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Tempo, Pusat Data dan Analisa. *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sederet Kasus*. Jakarta: TEMPO Publishing, 2022.
- Triantono, & Yuni Kurniasih. *Dinamika Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI)*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2022

B. E-Jurnal

- Amelia, Arrie Budhiartie, dan Eko Nuriyatman. “Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik dalam E-Government terhadap Hak Masyarakat di Tengah Ketimpangan Akses Internet”. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 6 (2025): 8765-8774. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2587>.
- Apriani, Evi, Prabu Kemal Manaf, dan Vivi Riska Ramadani. “Digitalisasi sebagai Solusi untuk Mengurangi Korupsi di Sektor Pelayanan Publik”. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 3, no. 2 (2025): 153-163. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v3i2.1851>.
- Aunulla, Dia Puspita Indah, dan Edhib Harits Anugrah. “Transformasi Digital Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Instansi Pemerintah”. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi* 3, no. 2 (2026): 86-94. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v3i2.1654>.
- Bella, Nansi, Marthen Luther Kimbal, dan Marlien Tineke Lopian. “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan”. *Jurnal Eksekutif* 1, no. 1 (2017). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15464>.
- Kusuma, Mahendra, Azwar Agus, dan Rendy Yudha Pratama. “Pelaksanaan Digitalisasi dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”. *Jurnal Hukum Tri Pantang* 10, no. 1 (2024): 42-49. <https://doi.org/10.51517/jhttp.v10i1.466>.
- Roziqin, Roziqin, Sangga Aritya Ukkasah, dan Budianto Budianto. “Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Pusat terhadap Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah”. *Jurnal de Jure* 15, no. 2 (2023). <https://jurnal.law.uniba-bpn.ac.id/index.php/jurnaldejure/article/view/867/pdf>.
- Sihombing, Arifin. “Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah di Sumatera Utara”. *Journal of Innovative and Creativity* 6, no. 1 (2026): 1535-1541. <https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.6920>.
- Silalahi, Wilma, dan Gesta Sebysesa Maharwani. “Algorithmic Maladministration: Rekoneptualisasi Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis AI dan Big Data di Indonesia”. *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 3 (2025): 35668-35675. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i3.33794>.
- Suaidi, N. A. “Perlindungan Hukum Masyarakat terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik di Era Digital”. *SULTAN ADAM: Jurnal Hukum dan Sosial* 4, no. 1 (2026): 623-632. <https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.1899>.
- Sugiarto, Refania Varetta, dan Dede Ika Murofikoh. “Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi: Evaluasi Maladministrasi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara”. *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 16, no. 2 (2025): 1461-1470. <https://cibinstitute.id/index.php/causa/article/view/3589>.

Suhartini, Suhartini, Nanang Kuswan Kusdiyantoro, dan Fajarrudin Fajarrudin. "Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik". *Jurnal De Jure* 18, no. 1 (2026). <https://doi.org/10.36277/jurnaldejure.v18i1.1221>.

Syafarudin, Syafarudin, dan Abd Haris. "Digital Transformation in Public Services". *International Journal of Law and Society* 2, no. 4 (2025): 169-179. <https://doi.org/10.62951/ijls.v2i4.797>.

Yanti, Dinda, Anggi Agustina, Saniyyah Defna, Nurcahyati, dan Nurmala Sari. "Pengawasan Ombudsman terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik". *Indonesian Journal of Law and Justice* 3, no. 3 (2026): 19. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i3.5398>.

C. Website

Ombudsman Republik Indonesia. "Hak Menguji Standar Pelayanan Publik." <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hak-menguji-standar-pelayanan-publik>. Diakses 20 April 2026

D. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.