

Urgensi Pengaturan Mekanisme Ganti Rugi Dalam Ajudikasi Khusus Ombudsman

Destri Tsurayya Istiqamah¹, Desty Puteri Hardyati²

¹ Universitas Tidar, destriistiqamah@untidar.ac.id

² Advokat Gender, destyputeri68@gmail.com

Info Artikel

Article history:

Received April 20, 2026

Revised July 14, 2026

Accepted August 19, 2026

Kata Kunci:

Ajudikasi Khusus; Ombudsman;
Pelayanan Publik

Keywords:

Ombudsman; Public Service;
Special Adjudication

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberi kewenangan kepada Ombudsman untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik melalui mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus, termasuk ganti rugi akibat maladministrasi. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena belum ada aturan teknis terkait mekanisme, besaran ganti rugi, dan eksekusi putusan, sehingga menimbulkan kekosongan hukum dan melemahkan daya paksa putusan. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasilnya menunjukkan bahwa tanpa aturan pelaksana, pemberian ganti rugi belum efektif. Diperlukan regulasi lanjutan untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hak masyarakat.

ABSTRACT

Law Number 25 of 2009 on Public Services grants the Ombudsman authority to resolve public service disputes through mediation, conciliation, and special adjudication, including compensation for maladministration. However, its implementation remains suboptimal due to the absence of technical regulations on procedures, compensation standards, and enforcement, resulting in a legal gap and weakening the binding force of Ombudsman decisions. This study employs a normative legal method with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that without implementing regulations, compensation mechanisms are ineffective. Therefore, further regulation is needed to ensure legal certainty, justice, and the protection of public rights in public service delivery.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Destri Tsurayya Istiqamah

Institution: Universitas Tidar, Magelang

e-mail: destriistiqamah@untidar.ac.id

1. PENDAHULUAN

Reformasi 1998 menandai perubahan besar dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, ditandai dengan runtuhnya Orde Baru dan munculnya era demokratis. Gerakan reformasi menuntut pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta peningkatan mutu pelayanan publik. Sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, dibentuklah sejumlah lembaga independen, termasuk Ombudsman Republik Indonesia (Yuswarni, 2024). Lembaga ini memiliki kewenangan untuk mengawasi pelayanan publik secara independen,

menangani laporan masyarakat atas maladministrasi, serta mendorong penyelenggara layanan agar bebas dari praktik KKN melalui mekanisme investigasi, rekomendasi, dan edukasi (Yuswarni, 2024).

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai seluruh aktivitas pemberian layanan berupa barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun oleh entitas seperti BUMN dan BUMD. Penyelenggaraan layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta merupakan wujud pelaksanaan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2006). Pelayanan publik yang bermutu menjadi salah satu pendorong terciptanya *Good Governance*. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran penting sebagai pengawas agar penyelenggaraan layanan publik berlangsung secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *Good Governance*, guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Absori, 2013).

Prinsip dasar dari filosofi Ombudsman berlandaskan pada penyelenggaraan pelayanan yang adil dan setara, dengan menjunjung tinggi kebenaran, sistem keadilan, dan transparansi yang dibangun melalui hubungan yang bebas dari intervensi. Ombudsman berfungsi sebagai strategi kuratif sekaligus preventif terhadap berbagai persoalan sosial dalam rangka mewujudkan *good governance*, stabilitas politik, dan tatanan sosial yang berkeadilan, dengan cara mengurangi ketidakadilan administratif yang terjadi di lingkup kekuasaan maupun pihak-pihak terkait. (Internasional Ombudsman Institute) Upaya mewujudkan keadilan tersebut tercermin dalam eksistensi dan peran Ombudsman, yang dalam pelaksanaan fungsinya untuk meninjau dan mengevaluasi tindakan-tindakan administratif yang merugikan masyarakat. Ombudsman memiliki kewenangan untuk menyentuh ranah kekuasaan yang sensitif, mengoreksi ketidakadilan, serta mendorong reformasi administratif demi menjamin terpenuhinya prinsip keadilan sosial dan perlindungan terhadap Masyarakat (Internasional Ombudsman Institute).

Peran Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya sebatas fungsi pengawasan, tetapi juga sebagai pendorong terciptanya tata kelola administrasi pemerintahan yang lebih baik. Asas Umum Pemerintahan yang baik digunakan sebagai parameter bagi Ombudsman dalam menjalankan tugasnya (Yusnani Hasjimzoem., 2014:198). Ombudsman Republik Indonesia dibentuk untuk mendukung terwujudnya negara hukum yang demokratis, adil, dan berorientasi pada kesejahteraan. Lembaga ini mendorong pemerintahan yang efektif, transparan, dan bebas dari KKN, serta berperan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat memperoleh perlindungan dan keadilan (Hasjimzoem, 2014). Dalam melaksanakan kewenangannya, Ombudsman Republik Indonesia menjunjung asas imparialitas dengan mendengarkan kedua belah pihak secara adil serta menolak segala bentuk imbalan dari pelapor maupun pihak terlapor. Fokus Ombudsman berdasar pada penilaian tindakan berdasarkan norma kepatutan dan kepatantasan (Kadarsih, 2010).)

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur Ombudsman berwenang menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi melalui proses pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti terjadi maladministrasi, Ombudsman dapat memberikan rekomendasi kepada instansi terkait sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif. Pasal 38 ayat (1) dan (2) rekomendasi tersebut bersifat mengikat secara moral dan administratif, yang wajib dilaksanakan oleh pihak terlapor dalam jangka waktu paling lambat 60 hari sejak diterimanya rekomendasi. Jika instansi yang bersangkutan tidak melaksanakan rekomendasi tersebut tanpa alasan yang sah, Ombudsman berwenang menyampaikan hasil pemeriksaan dan rekomendasinya kepada Presiden atau Dewan Perwakilan Rakyat, sesuai dengan ketentuan Pasal 38 ayat (3), sebagai bentuk pengawasan lanjutan terhadap ketaatan pejabat publik dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanannya. Mekanisme ini bertujuan untuk menegakkan prinsip akuntabilitas dan integritas dalam pelayanan publik tanpa melalui jalur peradilan formal.

Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat tidak hanya merujuk pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tetapi juga berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Ombudsman berperan memastikan bahwa penyelenggara layanan melaksanakan kewajibannya secara profesional, adil, dan akuntabel. Apabila terdapat dugaan maladministrasi yang merugikan masyarakat, rekomendasi yang diberikan turut mencerminkan standar pelayanan publik, sebagai bentuk pengawasan terhadap pemenuhan hak warga negara atas pelayanan yang layak.

Pasal 50 ayat (5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas memberikan kewenangan tambahan kepada Ombudsman Republik Indonesia, yakni dalam bentuk penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Ketentuan ini menunjukkan bahwa selain memberikan rekomendasi, Ombudsman juga dapat bertindak sebagai fasilitator dalam menyelesaikan kerugian yang dialami masyarakat akibat pelayanan yang buruk atau maladministrasi. Hal ini memberikan legitimasi hukum bagi Ombudsman untuk menjalankan peran pemulihan secara lebih konkret, termasuk dalam hal pemberian ganti rugi.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, dalam rekomendasinya Ombudsman Republik Indonesia tidak semata-mata menitikberatkan pada pemberian sanksi administratif, melainkan juga mengedepankan pendekatan restoratif sebagai upaya pemulihan terhadap hak-hak pengadu yang dirugikan akibat maladministrasi. Pendekatan ini mencerminkan prinsip keadilan yang berorientasi pada penyelesaian secara damai dan pemulihan kondisi korban, sebagaimana diatur dalam Pasal 50 ayat (5) UU Nom 25 Tahun 2009. Sementara itu, sanksi administratif maupun sanksi pidana diposisikan sebagai langkah terakhir (*ultimum remedium*), yang baru diterapkan apabila mekanisme penyelesaian secara restoratif tidak membuahkan hasil atau jika pelanggaran yang dilakukan bersifat berat dan berulang. Pendekatan ini memperkuat peran Ombudsman sebagai lembaga pengawasan yang berorientasi pada perlindungan hak-hak masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mekanisme ganti kerugian dalam adjudikasi khusus oleh Ombudsman masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Mastur dan Yuliana Salsabela menyoroti hambatan implementatif, seperti keterbatasan anggaran, rendahnya kesadaran instansi, serta ketiadaan sanksi tegas terhadap pelaksana putusan. Penelitian Lalu Yazid Ferdiansyah, AD. Basniwati, dan Rahmadani menegaskan adanya keterbatasan kewenangan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan tertentu, meskipun tingkat kepercayaan masyarakat meningkat. Penelitian Intan Meitasaria, Shinta Hadiyantina, dan Indah Dwi Qurban menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Ombudsman serta belum optimalnya pengaturan teknis pembayaran ganti rugi. Penelitian-penelitian tersebut belum secara komprehensif mengkaji kekosongan norma terkait standar penetapan besaran ganti rugi, klasifikasi kerugian materiil dan immateriil, serta mekanisme eksekusi putusan adjudikasi khusus dalam perspektif kepastian hukum. Penelitian ini menjadi urgensi untuk memberikan analisis normatif yang lebih mendalam untuk merumuskan konstruksi pengaturan yang sistematis, aplikatif, dan berdaya paksa dalam menjamin efektivitas pelaksanaan ganti rugi oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Permasalahan yang terjadi adalah meskipun terdapat dasar hukum yang jelas dalam Pasal 50 ayat (5), hingga saat ini belum terdapat peraturan pelaksana atau pedoman teknis yang mengatur mengenai mekanisme dan besaran ganti rugi dalam pelaksanaan adjudikasi khusus oleh Ombudsman. Ketidakadaan pengaturan ini menciptakan kekosongan hukum yang berdampak pada ketidakpastian dalam pelaksanaan kewenangan Ombudsman terkait ganti rugi. Tanpa adanya acuan yang konkret, Ombudsman tidak memiliki dasar objektif untuk menentukan nilai kerugian atau bentuk kompensasi yang layak, sehingga potensi kewenangan dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik secara adil dan tuntas menjadi tidak optimal. Maka, dibutuhkan regulasi turunan yang dapat menjelaskan mekanisme perhitungan ganti rugi dan prosedur pelaksanaannya, agar fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan sekaligus pemulihan hak masyarakat dapat

berjalan secara maksimal. Dengan adanya permasalahan terkait ketiadaan pengaturan teknis mengenai mekanisme ganti rugi oleh Ombudsman, maka diperlukan kajian yang mendalam mengenai urgensi pengaturan tersebut guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak masyarakat dalam pelayanan publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian M. F. Astuti dan J. J. Koynaja (2025) menyoroti adjudikasi khusus Ombudsman sebagai mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, serta memperkuat peran Ombudsman sebagai penghasil putusan administratif. Namun, pelaksanaannya masih terkendala rendahnya pemahaman masyarakat dan kepatuhan instansi, serta lemahnya kekuatan eksekutorial. Kesimpulannya, adjudikasi khusus merupakan inovasi penting, tetapi perlu penguatan regulasi dan implementasi (Astuti, M. F., & Koynaja, J. J. (2025).

Penelitian S. Kadarsih mengkaji tugas dan kewenangan Ombudsman RI dalam pelayanan publik berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008. Hasilnya menunjukkan Ombudsman berperan mengawasi, menerima dan menindaklanjuti laporan, serta memberi rekomendasi atas maladministrasi. Kewenangannya bersifat non-yudisial untuk mendorong akuntabilitas, namun efektivitasnya terbatas karena bergantung pada kepatuhan instansi sehingga daya paksa hukumnya lemah (Kadarsih, 2020).

Penelitian Yuswarni (2024) membahas peran Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman berperan sebagai lembaga pengawas eksternal yang mendorong keterbukaan informasi, mencegah praktik maladministrasi, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan melalui mekanisme laporan masyarakat dan pemberian rekomendasi. Namun, efektivitas peran tersebut masih menghadapi kendala, terutama terkait rendahnya kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman serta terbatasnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan dugaan pelanggaran pelayanan publik (Yuswarni, 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan fokus pada analisis peraturan perundang-undangan secara vertikal dan horizontal. Tujuannya untuk menemukan aturan, prinsip, dan doktrin hukum guna menyusun argumentasi serta merumuskan preskripsi terkait mekanisme ganti rugi dalam kewenangan Ombudsman RI (Muhaimin, 2020). Pendekatan yang digunakan meliputi perundang-undangan, konseptual, dan komparatif. Pendekatan perundang-undangan menganalisis UU No. 25 Tahun 2009 dan UU No. 37 Tahun 2008, pendekatan konseptual mengkaji maladministrasi, keadilan restoratif, dan perlindungan hak publik, sedangkan pendekatan komparatif membandingkan mekanisme ganti rugi Ombudsman di negara lain (Widiarty, 2024, p. 19).

Data yang digunakan merupakan data sekunder, meliputi bahan hukum primer yakni UUD 1945, undang-undang, dan peraturan Ombudsman serta bahan hukum sekunder yakni literatur, jurnal ilmiah, dan pendapat ahli (Muhaimin, 2020, p. 59). Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis untuk mengidentifikasi kekosongan norma dan memberikan rekomendasi hukum yang bersifat preskriptif guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan hak masyarakat (Prof. Muhammad Siddiq Armia, M.H., 2022, p. 155).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Urgensi Pengaturan Mekanisme Ganti Rugi dalam Adjudikasi Khusus Ombudsman

Ombudsman Indonesia dibentuk pada 2000 melalui Keppres No. 44 Tahun 2000, kemudian diperkuat oleh TAP MPR No. VIII/MPR/2001, dan ditegaskan melalui UU No. 37

Tahun 2008. Regulasi ini memperkuat peran Ombudsman dalam mewujudkan good governance, khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ombudsman RI adalah lembaga pengawas eksternal yang independen, berwenang memeriksa dugaan maladministrasi secara objektif dan akuntabel. Meski bukan lembaga peradilan, Ombudsman dapat menyelesaikan sengketa pelayanan publik melalui mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus (Intan Meitasaria, dkk. 2020:105). Adjudikasi Ombudsman menimbulkan kontradiksi normatif karena bukan lembaga peradilan, sementara hasilnya pada dasarnya hanya berupa rekomendasi, sehingga tidak sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai peradilan administrasi (Intan Meitasaria, dkk. 2020:105).

Maladministrasi dalam pelayanan publik kerap merugikan masyarakat. Menurut UU No. 37 Tahun 2008, maladministrasi mencakup tindakan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, atau kelalaian yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil. Karena itu, negara wajib memberikan perlindungan hukum melalui pemulihan atas kerugian tersebut.

Dalam hal penyelesaian ganti rugi akibat adanya maladministrasi pelayanan publik, berdasarkan Pasal 50 ayat (5) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Ombudsman telah diberikan kewenangan untuk menyelesaikannya melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Apabila mediasi dan konsiliasi yang sifat penyelesaiannya berupa peran partisipatif dengan adanya kesepakatan para pihak tidak berhasil, maka dapat dilakukan dengan adjudikasi khusus. Berbeda dengan mediasi dan konsiliasi, adjudikasi khusus memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk memutus khusus perkara ganti rugi yang diakibatkan dari perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara urusan publik.

Adjudikasi Khusus merupakan langkah terakhir Ombudsman RI dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik, yang menghasilkan putusan oleh adjudikator. Proses ini didahului pemeriksaan administratif dan lapangan sesuai UU No. 37 Tahun 2008. Jika terbukti terjadi maladministrasi dan kerugian, Ombudsman berwenang mengeluarkan rekomendasi (Astuti & Koynaja, 2025, p. 170). Sebelum rekomendasi diterbitkan, pelapor harus mengajukan tuntutan ganti rugi melalui Adjudikasi Khusus. Proses ini tidak sederhana karena melalui tahapan pemeriksaan yang cukup kompleks. Selain itu, perkara tidak boleh sedang atau pernah diperiksa di pengadilan (Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018). Sebelumnya, para pihak juga wajib menempuh mediasi dan konsiliasi sebagai upaya damai (Astuti & Koynaja, 2025, p. 170).

Pengaturan adjudikasi khusus secara normatif masih mengalami problematika, pasalnya hingga saat ini pengaturan teknis mengenai mekanisme serta besaran ganti rugi masih belum memadai. Bahkan peraturan ombudsman yang diamanatkan untuk mengatur lebih lanjut mengenai adjudikasi khusus hingga saat ini belum diundangkan. Belum adanya pengaturan lebih teknis mengenai adjudikasi khusus tersebut memunculkan potensi adanya kekosongan hukum karena belum mengatur secara teknis dan detail terkait apa saja bentuk ganti rugi, standarisasi mekanisme penghitungan besaran kerugian, dan juga pelaksanaan putusan. Dalam konteks kepastian hukum tentu hal ini memberikan ketidakadilan karena berpotensi memunculkan disparitas dalam penanganan perkara dan dapat menyebabkan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap lembaga negara. Mengingat putusan adjudikasi khusus yang dikeluarkan oleh Ombudsman tentu berbeda dengan putusan Pengadilan yang memiliki sifat eksekutorial. Dalam praktiknya, kewenangan adjudikasi khusus Ombudsman belum pernah dijalankan, meskipun Pasal 50 ayat (6) UU No. 25 Tahun 2009 mewajibkan pelaksanaannya paling lambat lima tahun sejak diundangkan. Hambatan utamanya adalah belum adanya Peraturan Presiden yang mengatur mekanisme dan pembayaran ganti rugi, sebagaimana diamanatkan Pasal 50 ayat (8). Kondisi ini menyebabkan kewenangan tersebut belum optimal (Aqil, 2022).

Pelaksanaan mekanisme pembayaran ganti kerugian melalui ajudikasi khusus Ombudsman Republik Indonesia hingga saat ini masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang bersifat normatif, fiskal, teknis, dan kelembagaan (Mastur & Salsabela, 2025, p. 269). Dari sisi normatif, ketiadaan Peraturan Presiden yang mengatur secara rinci tata cara eksekusi putusan menjadi hambatan utama, karena ketentuan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 cenderung bersifat deklaratif dan belum memuat norma operasional yang mengikat instansi penyelenggara, khususnya terkait penganggaran dan realisasi pembayaran ganti kerugian, sehingga menimbulkan kesenjangan antara pengaturan hukum dan praktik pelaksanaannya dan menyebabkan putusan ajudikasi kerap terhenti pada tahap administratif. Secara fiskal, keterbatasan anggaran negara juga menjadi faktor penghambat, karena alokasi dana kompensasi sering dipersepsikan sebagai beban tambahan yang mendorong pemerintah menunda pembentukan regulasi teknis, yang pada akhirnya melemahkan efektivitas pelaksanaan ajudikasi khusus. Di sisi lain, rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat mengenai fungsi dan prosedur ajudikasi turut menyebabkan mekanisme ini belum dimanfaatkan secara optimal sebagai sarana pemulihan hak akibat maladministrasi. Dari aspek teknis, pembuktian kerugian masih lebih banyak dibebankan kepada pelapor, termasuk terhadap kerugian yang bersifat immateriil atau sulit diukur secara kuantitatif, sehingga proses ajudikasi tidak selalu berjalan efektif dan kerap menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu, secara kelembagaan Ombudsman masih bergantung pada dukungan administratif maupun politik pemerintah, yang berimplikasi pada melemahnya independensi serta daya paksa putusan yang dihasilkannya (Mastur & Salsabela, 2025, p. 269).

Sebetulnya prinsip pemberian ganti rugi telah diatur di dalam Pasal 1365 KUHPerdara terkait perbuatan melawan hukum. Dalam sudut pandang pemulihan, pemberian ganti rugi selaras dengan pendekatan restoratif yang juga sejalan dengan prinsip dari Ombudsman untuk menyelesaikan permasalahan sengketa pelayanan publik dengan mengupayakan pemulihan serta perbaikan, bukan kepada pemberian hukuman atau sanksi (Kiswara, 2025). Dengan adanya aturan teknis dan lebih detail terkait mekanisme pemberian ganti rugi, diharapkan dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat yang dalam pelayanan publik. Sehingga dengan demikian Ombudsman dapat memberikan perannya secara optimal, tidak hanya sebagai pengawas pelayanan publik namun juga sebagai lembaga yang mengupayakan pemulihan terhadap hak-hak masyarakat yang mengalami maladministrasi pelayanan publik.

Ketiadaan Peraturan Presiden yang mengatur mekanisme pembayaran ganti rugi tidak seharusnya dijadikan alasan untuk menunda pelaksanaan ajudikasi khusus oleh Ombudsman. Hal ini dikarenakan kewenangan Ombudsman untuk menyelenggarakan ajudikasi khusus telah diberikan secara langsung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga secara hierarki norma, kewenangan tersebut bersifat atribusi dan tidak bergantung pada peraturan pelaksana di bawahnya. Sehingga, Peraturan Presiden sebagai prasyarat mutlak pelaksanaan ajudikasi khusus. Meskipun Ombudsman bukan bagian dari kekuasaan kehakiman, mekanisme ajudikasi khusus yang dijalankannya memiliki karakteristik persidangan, seperti pemeriksaan para pihak, pembuktian, serta adanya putusan yang bersifat final dan mengikat (Zsa Zsa Bangun Pratama, 2021, p. 14).

4.2 Strategi Pengaturan Mekanisme Ganti Rugi dalam Ajudikasi Khusus Ombudsman

Pengaturan yang jelas tentang mekanisme ganti rugi bagi korban maladministrasi penting untuk menjamin pelayanan publik yang optimal. Hal ini sejalan dengan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang menjamin hak atas pelayanan yang layak, sekaligus merupakan bagian dari pemenuhan hak asasi manusia.:

- 1) Menghormati (*to respect*), bahwa negara harus memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar mendapatkan haknya.

- 2) Melindungi (*to protect*), bahwa negara harus hadir dalam upaya memberikan perlindungan kepada masyarakat, salah satunya pengaturan mengenai pencegahan adanya potensi penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Memenuhi (*to fulfil*), bahwa negara wajib untuk memenuhi hak-hak masyarakat dengan mengupayakan adanya regulasi berupa sistem atau mekanisme pemberian pelayanan publik yang maksimal.

Selain diatur dalam konstitusi, hak atas pelayanan publik yang optimal juga berkaitan dengan penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (UU No. 30 Tahun 2014). AUPB menjadi dasar tata kelola pemerintahan yang baik sekaligus upaya preventif untuk mencegah maladministrasi dan praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme.

Tuntutan ganti rugi dalam sengketa pelayanan publik dapat diajukan melalui Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman sesuai Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018. Mekanisme ini ditempuh setelah mediasi dan konsiliasi gagal mencapai kesepakatan (Hadi., 2022). Dalam prosesnya, Ombudsman memeriksa para pihak, saksi, dan ahli, serta dapat melakukan pemeriksaan lapangan. Putusan ajudikasi bersifat final, mengikat, dan wajib dilaksanakan paling lambat 60 hari, serta disampaikan kepada atasan, DPR, dan Presiden, dengan sanksi jika diabaikan. Namun, pelaksanaan ganti rugi masih terkendala pembuktian kerugian dan batas tuntutan, sehingga unsur kesengajaan atau kelalaian menjadi tolak ukur utama (Hadi., 2022).

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Pengaturan ajudikasi khusus sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa maladministrasi belum diatur secara detail. Bahkan eksistensi peraturan ombudsman yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum juga diundangkan. Selain amanat Undang-Undang, pengaturan secara terperinci melalui Peraturan Ombudsman tentu diperlukan demi tercapainya kepastian hukum bagi masyarakat. Pasalnya belum ada pengaturan terkait bentuk-bentuk ganti rugi, bagaimana mekanisme perhitungan besaran kerugian yang diakibatkan dari maladministrasi pelayanan publik atau bagaimana teknis atau mekanisme pelaksanaan putusan dari ajudikasi khusus.

Adapun strategi dalam upaya pengaturan mekanisme pelayanan publik yang maksimal, yakni dengan dibentuknya regulasi turunan sebagai aturan pelaksana dari Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana regulasi ini perlu mengatur mengenai beberapa hal prinsip, diantaranya yakni:

- a. Pengaturan mengenai mekanisme serta prosedur ajudikasi khusus.
UU Pelayanan Publik dan UU Ombudsman belum mengatur secara rinci mekanisme ajudikasi khusus. Oleh karena itu, prosedurnya dapat merujuk pada Komisi Informasi (Perki No. 1 Tahun 2013) yang telah mengatur tahapan sengketa, tata cara sidang, hingga pembuktian.
- b. Pengaturan mengenai bentuk-bentuk jenis kerugian sebagai upaya pemulihan.
Maladministrasi adalah tindakan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, atau kelalaian dalam pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil, sebagaimana diatur dalam UU No. 37 Tahun 2008. Kerugian tersebut tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga non-materiil, seperti permintaan maaf publik, perbaikan data, atau bentuk pemulihan lainnya.
- c. Pengaturan standarisasi penetapan ganti rugi.
Pengaturan standarisasi penetapan ganti rugi menjadi penting agar meminimalisir adanya disparitas putusan serta menjamin kepastian hukum. Adapun hal-hal yang dapat diatur secara teknis seperti standarisasi berdasarkan indikator-indikator tingkat kesalahan penyelenggara pelayanan publik, tingkat dampak yang

ditimbulkan akibat maldimistrasi pelayanan publik serta parameter nilai kerugian riil.

- d. Pengaturan mekanisme eksekusi putusan sidang Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman.

Beda halnya dengan hasil putusan Pengadilan, putusan sidang ajudikasi tidak memiliki sifat eksekutorial sehingga perlu dilakukan mekanisme pengaturan agar putusan sidang ajudikasi khusus yang dilakukan Ombudsman dipatuhi dan dapat dijalankan. Pengaturan-pengaturan yang lebih mendetail mengenai batas waktu eksekusi pelaksanaan dari putusan sidang ajudikasi khusus, pengawasan eksekusi putusan serta dampak apabila putusan tidak dipatuhi atau diindahkan oleh penyelenggara pelayanan publik berupa pemberian sanksi administratif atau pidana.

Diharapkan berbagai strategi tersebut mampu memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang dirugikan akibat maladministrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, langkah tersebut juga penting untuk menutup kekosongan hukum serta mengurangi potensi disparitas putusan dalam ajudikasi khusus yang menjadi kewenangan Ombudsman dalam penyelesaian sengketa maladministrasi.

5. KESIMPULAN

Urgensi pengaturan ganti rugi dalam Ajudikasi Khusus Ombudsman terletak pada perlunya menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan bagi masyarakat akibat maladministrasi. Meski kewenangan tersebut telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan UU No. 37 Tahun 2008, ketiadaan aturan teknis menimbulkan kekosongan hukum, disparitas penanganan, dan melemahkan efektivitas putusan. Oleh karena itu, diperlukan regulasi turunan yang mengatur prosedur, standar ganti rugi, dan mekanisme eksekusi secara jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Absori. (2013). *Politik Hukum Menuju Hukum Progresif*. Suarakarta: Muhammadiyah University Press.
- Aqil, A. (2022). Kewenangan Ombudsman dalam Perkara Tuntutan Ganti Kerugian Pelayanan Publik. Ombudsman RI. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--eksekusi-putusan-ajudikasi-khusus-dalam-tuntutan-ganti-kerugian-pelayanan-publik>
- Astuti, M. F., & Koynaja, J. J. (2025). Kewenangan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. *Jurnal Diskresi*, 4(1), 2025.
- Hadi., S. (2022). Ganti Rugi dalam Pelayanan Publik. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--ganti-rugi-dalam-pelayanan-publik>
- Hasjimzoem, Y. (2014). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(2), 192–207. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>
- Internasional Ombudsman Institute. (n.d.). *The Concept Of The Ombudsman And How The Ombudsman Can Be Used As A Tool To Strengthen Government Institutions To Be An Efficient Service That Is Responsible And Responsive To The Needs Of The Citizens*. Retrieved from <https://www.theioi.org/the-i-o-i>
- Kadarsih, S. (2010). Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 180.
- Kiswara, D. R. (2025). Restorative Justice dan Metode Propartif sebagai Pendekatan Penegakan Keadilan Substantif. Ombudsman RI. Retrieved from https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--restorative-justice-dan-metode-propartif-sebagai-pendekatan-penegakan-keadilan-substantif?utm_source
- Marzuki, P. M. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.

- Mastur, & Salsabela, Y. (2025). Mekanisme Pembayaran Ganti Kerugian Dalam Ajudikasi Khusus Oleh Ombudsman Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus Dalam Upaya Penegakan Prinsip Good Governance. *Jurnal Qistie*, 32(3), 167–186.
- Meitasaria, Intan, Shinta Hadiyantina, Indah Dwi Qurbanic, "Urgensi Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5.1 (2020): 105.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. NTB: Mataram University Press.
- Prof. Muhammad Siddiq Armia, M.H., Ph. d. (2022). *Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Aceh: lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI).
- Ratminto, & Winarsih, A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widiarty, W. S. (2024). *Buku Ajar Penelitian Hukum*.
- Yuswarni. (2024). Ombudsman dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 161.
- Zsa Zsa Bangun Pratama. (2021). Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. *Journal Equitable*, 5(1), 89–107. <https://doi.org/10.37859/jeq.v5i1.2467>