

Kewenangan Ombudsman Sulawesi Selatan dalam Penanganan Pelanggaran dilakukan Pemerintah Kota Makassar (Telaah Hukum Tata Negara)

Andi Haerur Rijal¹, Nursalam²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Teminabuan, Indonesia

² Sekolah Tinggi Agama Islam DDI Makassar, Indonesia

 andihaerurrijal@gmail.com^{*}

Abstrak

Ombudsman merupakan lembaga yang dibentuk untuk menghadapi penyalahgunaan kekuasaan oleh aparatur pemerintah dan membantu agar aparatur melaksanakan pemerintah secara efisien dan adil, juga untuk mendorong pemegang kekuasaan melaksanakan tanggung jawab serta pelayanan secara baik. Pokok permasalahan penelitian ini adalah penyelesaian penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar dan Kendala yang dihadapi ombudsman dalam penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar. Jenis penelitian ini tergolong kualitatif lapangan yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati, di mana data yang dikumpulkan melalui wawancara, dan analisis dokumen. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kalsifikasi data, reduksi data dan editing data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penyelesaian penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar ada beberapa tahap, yaitu: Pertama, laporan yang ditujukan langsung kepada ombudsman, kedua, tahap pemeriksaan, ketiga Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Kendala Ombudsman dalam penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar, yaitu Anggaran, Masih ada instansi yang tidak kooperatif. Ombudsman mengatasi masalah tersebut dengan cara Sosialisasi, Pengembangan Jaringan, serta koordinasi dengan Pemerintah Sulawesi selatan, serta musyawarah dimana hal ini sejalan dengan konsep hukum islam dalam menyelesaikan suatu perkara.

Kata kunci: Ombudsman, Pelanggaran, Siyasah Syariah

Diterbitkan oleh
ISSN

Website

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY SA

Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar
2622-5212

<https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis menuntut setiap institusi publik untuk menjalankan kewenangannya secara transparan, akuntabel, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih berpotensi menghadapi berbagai bentuk penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, tindakan diskriminatif, maupun bentuk maladministrasi lainnya (Triestanto et al., 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme pengawasan eksternal terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara negara menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam konteks Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia memiliki posisi strategis sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan terhadap dugaan maladministrasi, serta mendorong penyelenggara pemerintahan untuk melakukan tindakan korektif (Abdullah et al., 2025). Pembentukan Ombudsman pada dasarnya diarahkan untuk meningkatkan perlindungan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan (Sariati, 2024). Keberadaan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan menjadi penting karena fungsi pengawasan tersebut dijalankan secara lebih dekat dengan masyarakat dan penyelenggara pemerintahan di tingkat daerah. Fenomena pengawasan tersebut terlihat dalam konteks Pemerintah Kota Makassar. Artikel ini menyoroti adanya dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk persoalan pelantikan pejabat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar tanpa dasar administratif yang dipersyaratkan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan produk hukum yang cacat dan berdampak terhadap masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dalam situasi demikian, Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan menjalankan fungsi pengawasan melalui pemeriksaan dan permintaan tindakan korektif kepada pihak terkait. Selain itu, laporan maladministrasi yang ditangani Ombudsman Sulawesi Selatan masih terus ditemukan dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah laporan yang tercatat menunjukkan bahwa persoalan maladministrasi dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi isu yang memerlukan pengawasan dan penanganan secara berkelanjutan.

Meskipun Ombudsman telah memiliki kewenangan dalam melakukan pengawasan dan penanganan laporan masyarakat, keberadaan lembaga tersebut belum sepenuhnya menjamin bahwa proses pengawasan dapat berjalan secara optimal. Artikel ini menunjukkan adanya sejumlah kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan, terutama keterbatasan anggaran dalam mendukung proses investigasi, masih adanya instansi yang tidak kooperatif, serta belum meratanya pemahaman lembaga dan masyarakat mengenai tugas dan fungsi Ombudsman. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan normatif dan realitas empiris. Secara normatif, Ombudsman diharapkan mampu menjadi lembaga pengawas yang efektif dalam mencegah dan menangani maladministrasi serta menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik. Namun, secara empiris, efektivitas pelaksanaan kewenangan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan kelembagaan dan koordinatif. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa persoalan pengawasan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan kewenangan secara hukum, tetapi juga dengan bagaimana kewenangan tersebut diimplementasikan dalam proses penanganan pelanggaran di tingkat pemerintahan daerah.

Berdasarkan fenomena tersebut, persoalan utama penelitian terletak pada bagaimana kewenangan dan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dijalankan dalam menangani dugaan pelanggaran atau maladministrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar. Persoalan tersebut tidak hanya berkaitan dengan prosedur penerimaan laporan dan pemeriksaan, tetapi juga menyangkut mekanisme penyelesaian, efektivitas tindakan korektif, serta hambatan yang muncul selama proses penanganan laporan. Dalam praktiknya, penanganan laporan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu penerimaan laporan, pemeriksaan terhadap substansi laporan melalui investigasi dan klarifikasi, penyelesaian melalui mediasi atau konsiliasi, hingga penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Namun, pelaksanaan mekanisme tersebut dapat mengalami hambatan akibat keterbatasan sumber daya dan tingkat kooperatif instansi yang menjadi pihak terlapor. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan persoalan pada dua pertanyaan utama, yaitu bagaimana penanganan Ombudsman terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar dan kendala apa yang dihadapi Ombudsman dalam proses penanganan pelanggaran tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai Ombudsman dan persoalan pemerintahan di Kota Makassar telah dilakukan dari berbagai sudut pandang, tetapi masih bersifat parsial dan belum secara khusus mengintegrasikan keseluruhan proses penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar. Diantaranya ialah penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2014) berfokus pada konsep musyawarah dalam Al-Qur'an yang digunakan sebagai dasar analisis fikih siyasah, tetapi belum mengaitkannya dengan praktik penyelesaian pelanggaran atau maladministrasi oleh lembaga Ombudsman. Sementara itu, Albar & Hamsir (2020) membahas problematika kepemimpinan Partai Persatuan Pembangunan Kota Makassar sehingga lebih berorientasi pada persoalan politik dan kepemimpinan, bukan pada mekanisme pengawasan dan penanganan maladministrasi oleh Ombudsman. Dengan demikian, gap riset penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara komprehensif menghubungkan seluruh tahapan penanganan pelanggaran oleh Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap Pemerintah Kota Makassar, mulai dari penerimaan laporan, proses pemeriksaan, mekanisme penyelesaian melalui investigasi, klarifikasi, mediasi dan konsiliasi, hingga penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Oleh karena itu, penelitian ini mengambil posisi untuk mengisi kekosongan tersebut melalui analisis yang mengintegrasikan mekanisme penanganan pelanggaran, kendala implementasi kewenangan Ombudsman, dan perspektif musyawarah dalam siyasah syariyyah dalam konteks empiris Pemerintah Kota Makassar.

Novelty penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan tiga aspek dalam satu kerangka analisis. *Pertama*, penelitian menganalisis mekanisme empiris penanganan pelanggaran atau maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap Pemerintah Kota Makassar, mulai dari proses pelaporan hingga penerbitan LAHP. *Kedua*, penelitian mengidentifikasi kendala kelembagaan dan praktis yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kewenangan Ombudsman, seperti keterbatasan anggaran, ketidakkooperatifan instansi, dan minimnya pemahaman terhadap fungsi Ombudsman. *Ketiga*, penelitian mengaitkan mekanisme penyelesaian tersebut dengan perspektif *siyasah syariyyah*, khususnya prinsip musyawarah sebagai pendekatan penyelesaian persoalan yang mengutamakan kemaslahatan dan penyelesaian bersama. Integrasi antara analisis kewenangan kelembagaan, realitas empiris penanganan maladministrasi, hambatan implementasi, dan perspektif musyawarah dalam *siyasah syariyyah* menjadi posisi pembeda penelitian ini. Dengan pendekatan tersebut, penelitian tidak hanya menjelaskan bagaimana prosedur hukum dijalankan, tetapi juga menggambarkan bagaimana proses penyelesaian pelanggaran dilakukan dalam praktik serta bagaimana pendekatan musyawarah dapat menjadi bagian dari penyelesaian persoalan antara masyarakat dan penyelenggara pemerintahan.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan karena efektivitas pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan memiliki hubungan langsung dengan perlindungan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik, adil, dan bebas dari maladministrasi. Ketika pelanggaran atau penyalahgunaan kewenangan tidak ditangani secara efektif, dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu pelapor, tetapi juga dapat memengaruhi kepastian hukum, kualitas pelayanan publik, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan kewenangan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menangani pelanggaran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar. Temuan mengenai hambatan yang dihadapi juga dapat menjadi dasar untuk memperkuat koordinasi antara Ombudsman dan pemerintah daerah, meningkatkan sosialisasi mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman, serta mendorong peningkatan pemahaman aparat pemerintah terhadap prinsip pelayanan publik yang baik. Lebih jauh, penelitian ini memiliki urgensi akademik karena memberikan pemahaman mengenai hubungan antara kewenangan lembaga pengawasan,

praktik penanganan maladministrasi, dan pendekatan penyelesaian sengketa melalui musyawarah dalam perspektif *siyasah syariyyah*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian hukum tata negara dan hukum Islam, khususnya dalam memahami peran lembaga pengawasan independen dalam mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif lapangan (*field research*), yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan serta perilaku dan aktivitas yang dapat diamati secara langsung di lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menangani pelanggaran atau dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada ketentuan normatif mengenai kewenangan Ombudsman, tetapi juga pada bagaimana kewenangan tersebut dilaksanakan dalam praktik, mulai dari proses penerimaan laporan, pemeriksaan, hingga penyelesaian laporan masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data secara langsung dari lapangan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses penanganan laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, khususnya pihak yang menangani penerimaan dan verifikasi laporan serta bidang pemeriksaan. Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen dan arsip Ombudsman, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, data laporan maladministrasi, buku, artikel ilmiah, serta sumber kepustakaan lain yang relevan dengan kewenangan Ombudsman dan penyelenggaraan pelayanan publik. Penggunaan wawancara dan data arsip tersebut sesuai dengan substansi pembahasan dalam artikel. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan/ analisis dokumen. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, pengelompokan atau kategorisasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi mekanisme penanganan pelanggaran oleh Ombudsman, mulai dari tahap pelaporan, pemeriksaan, hingga penyelesaian melalui LAHP, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kewenangan Ombudsman. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dikaitkan dengan perspektif *siyasah syariyyah*, khususnya prinsip musyawarah sebagai salah satu pendekatan penyelesaian persoalan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penanganan Ombudsman Sulawesi Selatan Terhadap Pelanggaran Pemerintah Kota Makassar

Dalam mengklasifikasikan peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam melaksanakan aktivitas penanganan pelanggaran ada beberapa kegiatan, yaitu:

1. Laporan

Laporan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor
- b. Memuat uraian peristiwa tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci

- c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

2. Pemeriksaan Laporan

Ombudsman melakukan pemeriksaan laporan berdasar pada Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 29 ayat (1) yang berbunyi: Dalam memeriksa laporan, ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Kemudian lebih lanjut pada ayat (2) ombudsman wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah para pelapor dalam menyampaikan penjelasannya (Sari & Karay, 2020). Dalam melakukan pemeriksaan ada empat metode yang digunakan oleh ombudsman, diantaranya:

a. Investigasi

Investigasi merupakan serangkaian kegiatan penyelidikan untuk mencari jawaban atas permasalahan dugaan maladministrasi yang dilaporkan ke ombudsman (Faatihah et al., 2023). Menurut Pratiwi (2024) dalam wawancaranya melakukan investigasi merupakan suatu keharusan atau kewajiban yang dilakukan para Asisten Ombudsman yang diberi tugas dalam memeriksa laporan pengaduan masyarakat atau pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan melakukan investigasi diharapkan akan diperoleh jawaban yang benar disertai bukti-bukti menguatkan bahwa telah terjadinya perbuatan atau perilaku maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Klarifikasi

Sebagai pihak yang menindaklanjuti proses penyelesaian laporan dari hasil klarifikasi maka masih perlu dianalisa lagi apakah benar memenuhi unsur-unsur pelanggaran untuk dibuatkan kesimpulan kasus yang diberikan pelapor. Kemudian diputuskan melalui mediasi atau tidak. Salah satu wewenang Ombudsman yaitu meminta klarifikasi sehubungan dengan adanya keluhan dari masyarakat (Desiana, 2013). Klarifikasi terbagi atas dua, yaitu klarifikasi secara langsung dan klarifikasi secara tidak langsung:

1. Klarifikasi secara langsung

Klarifikasi langsung merupakan proses penggalan data dan permintaan penjelasan informasi tambahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, yakni Lestari (2024), diperoleh informasi bahwa pelaksanaan permintaan keterangan dengan klarifikasi langsung dengan cara tatap muka dengan memperhatikan bahwa pihak yang diminta keterangan mempunyai keterkaitan dengan substansi laporan.

2. Klarifikasi secara tidak langsung

Permintaan klarifikasi tidak langsung dilakukan melalui surat resmi. Klarifikasi tidak langsung diajukan oleh ombudsman kepada pejabat publik setelah melakukan telaah dokumen di belakang meja atau setelah memperoleh temuan-temuan baru dari hasil kunjungan investigasi di lapangan.

c. Mediasi

Salah satu wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu melaksanakan mediasi kepada pihak terlapor dengan pelapor. Mediasi sebagai cara yang dipilih oleh ombudsman untuk menyelesaikan sengketa akibat maladministrasi karena mencari solusi terbaik tanpa adanya pengkondisian untuk menentukan satu pihak menang dan satu pihak kalah, namun lebih kepada *win-win solution* (Dewi, 2014). Penyelesaian sengketa pelanggaran maladministrasi melalui mediasi menjadi salah satu alternatif penyelesaian oleh ombudsman, yang mana hal tersebut dilakukan atas dasar kesepakatan antara pelapor dan terlapor yang difasilitasi oleh ombudsman sebagai mediator.

d. Konsiliasi

Konsiliasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 merupakan mekanisme penyelesaian keluhan atau sengketa dalam pelayanan publik antara masyarakat dan pejabat pada badan publik, badan swasta, maupun pihak perseorangan (Panjaitan & Puryanto, 2022). Proses penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan oleh konsiliator ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator ombudsman.

3. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) merupakan tahap akhir penyelesaian laporan. Jika terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif, maka keasistenan resolusi dan monitoring mengambil langkah penyelesaian (Faatihah et al., 2023). Langkah penyelesaian dilakukan dengan penyusunan rekomendasi oleh keasistenan resolusi dan monitoring yang ditetapkan oleh Ketua Ombudsman melalui rapat pleno, kemudian disampaikan kepada terlapor dan atasan terlapor untuk dilaksanakan, dengan paling sedikit memuat: uraian tentang kronologi laporan inisiatif, uraian tentang hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi yang terjadi dan kesimpulan dan pendapat ombudsman mengenai hal yang perlu dilaksanakan terlapor, atasan terlapor dan/atau pihak terkait (Arum Ayustikasari, 2022). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Pratiwi (2024) dalam wawancaranya bahwa:

“Penyusunan LAHP oleh unit pemeriksaan dengan cara mengumpulkan seluruh dokumen hasil pemeriksaan, menyusun rancangan LAHP dan juga meminta masukan kepada unit pemeriksaan substansi pusat unit pemeriksaan resolusi dan monitoring penyempurnaan LAHP apabila diperlukan. Kemudian melakukan bedah laporan sekurang-kurangnya oleh asisten yang menangani, 1 (satu) orang asisten lain dan koordinator unit pemeriksaan atau/kepala perwakilan. Apabila hasil bedah laporan masih belum cukup maka dilakukan perbaikan rancangan LAHP berdasarkan masukan dalam bedah laporan. Apabila sdh selesai LAHP ditanda tangani oleh koordinator unit pemeriksaan dan LAHP disampaikan dengan surat pengantar yang ditandatangani oleh Kepala Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan”.

Berdasarkan wawancara diatas, dapat ditarik sebuah benang merah bahwa penyelesaian atau penanganan ombudsman terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar dilakukan dengan tiga tahapan yaitu Pelaporan, Pemeriksaan Laporan hingga Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan terkait maladministrasi. Dari data yang diperoleh dari Ombudsman, adapun jumlah maladministrasi dari tahun 2020 hingga tahun 2023, disajikan dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Laporan Maladministrasi Ombudsman sejak tahun 2020

No	Tahun	Jumlah Laporan Maladministrasi
1	2020	24
2	2021	40
3	2022	39
4	2023	36

Sumber : Arsip Ombudsman Sulawesi Selatan (Arisp Ombudsman Sulsel, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 Laporan Maladministrasi Ombudsman sejak tahun 2020, dapat disimpulkan bahwa jumlah laporan maladministrasi yang ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan mengalami perkembangan yang fluktuatif. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 24 laporan, kemudian mengalami peningkatan cukup signifikan pada tahun 2021 menjadi 40 laporan. Selanjutnya, pada tahun 2022 jumlah laporan mengalami sedikit penurunan menjadi 39 laporan, dan kembali menurun pada tahun 2023 menjadi 36 laporan.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa persoalan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terus terjadi dan menjadi perhatian Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan. Meskipun setelah tahun 2021 jumlah laporan

menunjukkan kecenderungan menurun, jumlah laporan yang masih relatif tinggi hingga tahun 2023 mengindikasikan bahwa pengawasan terhadap penyelenggara pemerintahan tetap diperlukan. Oleh karena itu, pelaksanaan kewenangan Ombudsman dalam menerima laporan, melakukan pemeriksaan, serta mendorong tindakan korektif melalui mekanisme Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) menjadi penting untuk memastikan setiap dugaan maladministrasi dapat ditangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku. LAHP menjadi tahap akhir pemeriksaan yang memuat hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi yang ditemukan, serta tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak terlapor atau pihak terkait.

Kendala Ombudsman Sulawesi Selatan dalam Penanganan Pelanggaran Pemerintah Kota Makassar

Dalam melaksanakan perannya menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik, lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan masih memiliki beberapa faktor penghambat dan mampu mengurangi keberhasilan dan mampu mengurangi daya efisiensi dan efektifitas kinerjanya.

1. Anggaran

Anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara di mana setiap tahunnya jumlah anggaran masih terbatas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Keasistenan Bidang Pemeriksaan yakni Pratiwi (2024), diperoleh informasi bahwa:

“Dalam setiap menangani laporan akan ada hambatan, seperti terkendala di anggaran. Hal ini dapat dilihat ketika melakukan investigasi lapangan di luar daerah dan tentu hal ini membutuhkan biaya. Maka hal ini menjadi hambatan bagi ombudsman dalam melakukan investigasi. Kurangnya anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menjalankan tugasnya dalam pencegahan maladministrasi masih kurang efektif”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala utama yang memengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penanganan maladministrasi. Keterbatasan tersebut terutama berdampak pada pelaksanaan investigasi lapangan yang membutuhkan dukungan biaya operasional. Dengan demikian, efektivitas kewenangan Ombudsman tidak hanya ditentukan oleh kewenangan hukum yang dimiliki, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya anggaran untuk mendukung pelaksanaan pengawasan secara optimal.

2. Masih ada Instansi Yang Tidak Kooperatif

Selain dari pihak pelapor, hambatan juga datang dari pihak terlapor yang tak kooperatif dalam proses penyelesaian laporan. Sebagian besar terlapor tak kooperatif karena kurangnya info tentang Ombudsman Republik Indonesia sehingga menghambat proses penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Ketidakkooperatifan tersebut dapat terlihat dari kurang optimalnya respons instansi terhadap permintaan klarifikasi, penyampaian informasi, maupun pemenuhan dokumen yang dibutuhkan Ombudsman dalam proses pemeriksaan. Kondisi ini menyebabkan proses penanganan laporan berpotensi berjalan lebih lambat dan menghambat upaya Ombudsman dalam memperoleh informasi secara lengkap dan objektif. Salah satu faktor yang menyebabkan kondisi tersebut adalah masih terbatasnya pemahaman sebagian instansi mengenai kedudukan, tugas, dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia. Kurangnya informasi mengenai fungsi Ombudsman dapat memengaruhi tingkat kesadaran dan kesediaan instansi terlapor untuk terlibat secara aktif dalam proses penyelesaian laporan. Padahal, efektivitas penanganan maladministrasi sangat bergantung pada adanya kerja sama antara Ombudsman sebagai lembaga pengawas dengan instansi yang menjadi pihak terlapor. Dengan demikian, ketidakkooperatifan instansi tidak hanya menjadi kendala administratif, tetapi juga dapat

memengaruhi efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan penguatan koordinasi agar setiap instansi memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban untuk memberikan informasi dan bekerja sama dalam proses pemeriksaan serta penyelesaian laporan maladministrasi.

3. Masih Ada Lembaga Yang Tidak Mengetahui Ombudsman

Hadirnya lembaga ombudsman memperbaharui dan memperbaiki sistem pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yakni permasalahan mengenai maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, bertindak tidak layak dan diskriminasi (Triestanto et al., 2026). Akan tetapi keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan masih belum diketahui oleh semua lembaga pemerintahan. Pengetahuan masyarakat dan lembaga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap peran ombudsman dalam melakukan fungsi pengawasan. Minimnya pengetahuan lembaga terhadap keberadaan ombudsman sangat berpengaruh terhadap jumlah aduan dan penyelesaian terhadap kasus maladministrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menangani dugaan maladministrasi di Pemerintah Kota Makassar tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya internal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa rendahnya kooperasi dan pemahaman instansi terhadap keberadaan serta kewenangan Ombudsman. Oleh karena itu, penguatan dukungan anggaran, peningkatan sosialisasi, serta pembangunan koordinasi dan komitmen antarinstansi menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas Ombudsman dalam mengawasi dan menyelesaikan dugaan maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Makassar.

Bentuk Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selatan dalam Penanganan Pelanggaran Pemerintah Kota Makassar

Melihat dari beberapa kendala yang dihadapi ombudsman dalam penanganan pelanggaran. Upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selatan melakukan bentuk pencegahan dengan cara:

1. Sosialisasi

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi lembaga dan masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan telah melakukan berbagai penyebarluasan informasi dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Bentuk pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh ombudsman yaitu melakukan sosialisasi diberbagai lembaga daerah (Putri & Adnan, 2020). Sosialisasi dilakukan dalam bentuk pelatihan dan pendidikan. Selain itu, sosialisasi juga ditujukan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dalam memenuhi hak untuk mendapatkan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga penyampaian keluhan masyarakat tentang pelayanan publik melakukan sosialisasi dengan cara sosialisasi ke lembaga daerah dan kemasyarakatan bertujuan agar lembaga daerah dan masyarakat mengetahui tugas dan fungsi ombudsman Pratiwi (2024).

2. Pengembangan Jaringan

Dalam mempermudah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan memaksimalkan jejaring dengan cara merangkul jejaring untuk menjadi rekan ombudsman. Kegiatan pengembangan jaringan dalam rangka mempermudah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan telah melakukan berbagai upaya pengembangan jaringan diantaranya wartawan, LBH, NGO. Selain itu, dilakukan pencegahan dengan membuka akses seluas-

luasnya sehingga masyarakat tidak hanya bisa melaporkan dengan datang langsung terkait adanya maladministrasi tetapi juga bisa melalui media sosial, seperti whatsapp, email, instagram dll.

3. Koordinasi

Selain sosialisasi lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan juga melakukan koordinasi dengan pemerintah Sulawesi Selatan dengan tujuan agar pemerintah berkoordinasi dalam pengawasan pelayanan publik. Dalam pandangan *siyasa syariyyah* salah satu bentuk penyelesaian masalah yang umum dilakukan adalah Musyawarah. Dipandang bahwa setiap persoalan yang berkaitan dengan masyarakat atau kepentingan umum dapat diselesaikan dengan musyawarah untuk mendapatkan mufakat. Musyawarah dalam penyelesaian masalah ini berlaku baik bagi masyarakat juga bagi para penyelenggara negara atau institusi dalam pelaksanaan kekuasaannya. Pengimplementasian konsep musyawarah di lingkungan lembaga Ombudsman adalah ketika terdapat suatu kendala dalam penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar. Ombudsman sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, maka dalam penyelesaian sengketa Maladministrasi mengupayakan model penyelesaian secara musyawarah. Dimana musyawarah ini dianggap memberi keuntungan bagi para pihak serta hal ini dianggap lebih efektif. Meskipun ombudsman masih mempunyai jalan lain yaitu rekomendasi. Ombudsman selalu secara cermat dan berhati-hati dalam setiap menerima pelaporan.

Suatu Keputusan yang diambil dalam musyawarah setelah semua pihak mengemukakan pendapat dan pandangan harus mencerminkan pertimbangan yang objektif dan bijaksana untuk kepentingan umum, sehingga keputusan tersebut merupakan kesepakatan bersama. Bermusyawarah harus selalu mementingkan sikap dan sifat atau etika seseorang dalam musyawarah. Menurut (Dudung Abdullah, 2014), etika tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Sikap lemah lembut. Seseorang yang melakukan musyawarah apalagi sebagai pemimpin harus menghindari tutur kata yang kasar serta keras kepala, karena jika sikap itu dilakukan maka mitra musyawarah akan meninggalkan majelis.
- b. Memberi manfaat dan membuka lembaran baru. Sikap ini berkaitan dengan konsep saling memaafkan. Sikap ini perlu karena kejernihan hati dan kecerahan pikiran sangat diperlukan ketika bermusyawarah. Disisi lain peserta musyawarah mempersiapkan mental yang selalu siap memberi maaf.
- c. Hubungan baik dengan tuhan. Seseorang yang melakukan musyawarah hendaklah menyadari bahwa kemampuan akal dan ketajaman analisis belum cukup untuk mendapatkan hasil yang optimal, sebab masih ada sesuatu yang dijangkau oleh kemampuan akal. Jika demikian untuk mencapai hasil yang terbaik ketika musyawarah, hubungan peserta musyawarah dengan tuhan haruslah harmonis, antara lain permohonan ampun ilahi, meminta petunjuk dan bertawakkal kepada-Nya

Permusyawaratan dalam konteks pemerintahan itu sendiri dilaksanakan semata-mata untuk kepentingan rakyat umum serta untuk menciptakan kemaslahatan umat. Dalam pelaksanaannya, musyawarah tidak hanya menuntut kemampuan menyampaikan dan mempertimbangkan pendapat, tetapi juga membutuhkan etika, seperti sikap lemah lembut, saling memaafkan, menjaga kejernihan hati dan pikiran, serta membangun hubungan spiritual yang baik dengan Allah SWT melalui doa, memohon petunjuk, dan bertawakkal. Dengan demikian, musyawarah dalam pemerintahan harus diarahkan pada terciptanya kesepakatan bersama yang adil dan bijaksana serta mampu memberikan manfaat bagi masyarakat.

Secara Keseluruhan, peran Ombudsman Sulawesi Selatan dalam penanganan pelanggaran Pemerintah Kota Makassar dapat dipahami sebagai proses pengawasan yang mengintegrasikan fungsi korektif dan preventif dengan pendekatan penyelesaian yang partisipatif dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Dari perspektif *siyasa*

syar'iyah, praktik tersebut memiliki relevansi dengan prinsip *musyawarah* (*shūrā*), karena penyelesaian persoalan pelayanan publik diarahkan pada dialog, keadilan, tanggung jawab, dan kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas kelembagaan Ombudsman, peningkatan kooperasi pemerintah daerah, perluasan sosialisasi, serta penguatan mekanisme musyawarah dan koordinasi menjadi faktor strategis dalam mewujudkan pengawasan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kemaslahatan (*maslahah*) masyarakat.

KESIMPULAN

Penyelesaian penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar ada beberapa tahap, yaitu: Pertama, laporan yang ditujukan langsung kepada ombudsman dan bukan dalam bentuk tembusan. Kedua, tahap pemeriksaan, ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Ketiga Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Kendala Ombudsman dalam penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah kota makassar, yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan masih memiliki beberapa faktor penghambat dan mampu mengurangi keberhasilan dan mampu mengurangi daya efisiensi dan efektifitas kinerjanya, diantaranya: Anggaran, Masih ada instansi yang tidak kooperatif. Namun, ombudsman tetap mengupayakan untuk mengatasi kendala tersebut dengan tiga cara yaitu: Sosialisasi, Pengembangan Jaringan serta melakukan Koordinasi Dengan Pemerintah Sulawesi Selatan. Selain itu ombudsman juga melakukan Musyawarah dalam menghadapi kendala yang ada, dimana musyawarah ini sejalan dengan konsep hukum islam dalam penyelesaian suatu perkara.

Kedepan, perlu adanya pola hubungan yang baik antara Ombudsman Republik Indonesia RI Perwakilan Sulawesi Selatan agar pengawasan proses pemerintahan dari Ombudsman RI dapat berjalan secara langsung dan berkelanjutan kepada OPD. Diperlukannya program sosialisasi dan pelatihan secara merata di seluruh OPD wilayah pemerintahan Kota Makassar dari Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan agar semua ASN yang memiliki tanggung jawab besar dalam melaksanakan tugasnya dapat memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan proses pemerintahan yang baik dan benar.

REFERENSI

- Abdullah, K., Anwar, K., & Alrasyid, N. (2025). Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menjamin Transparansi dan Akuntabilitas Proses Rekrutmen Pegawai Negeri Sipil. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1982–1990. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i2.1468>
- Albar, A., & Hamsir, H. (2020). Problematika Suksesi Kepemimpinan Partai Persatuan Pembangunan Kota Makassar. *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah*, 1(3), 468–476. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/siyasatuna.v1i3.19524>
- Arum Ayustikasari, L. (2022). *Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (Rco) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur*. Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2), 43224.
- Dewi, D. A. S. (2014). Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman. *Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, 11(2), 111–120.
- Dian Lestari, Puji, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, *Wawancara*, Makassar tanggal 16 juli 2024.
- Dudung Abdullah. (2014). Musyawarah dalam Al-Quran (Suatu Kajian Tafsir Tematik). *Al*

- Daulah: Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 3(2), 242–253.
https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/view/1509
- Dwi Adiyah Pratiwi, Keasistenan Bidang Pemeriksaan, *Wawancara*, Makassar tanggal 16 Juli 2024.
- Faatihah, N. M., Utomo, A. S., Putri, M. W., & Arum, N. S. (2023). UPAYA TINDAKAN KOREKTIF SEBAGAI BENTUK PROGRESIVITAS PROSEDUR DALAM MENYELESAIKAN MALADMINISTRASI OMBUDSMAN. *Jurnal Qistie*, 16(2), 220–235.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31942/jqi.v16i2.9732>
- Panjaitan, D. S., & Puryanto, P. (2022). Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 88–96. <https://doi.org/10.69989/5hj3gm70>
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DI PROVINSI SUMATERA BARAT. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 33–41.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>
- Sari, F. K., & Karay, A. C. (2020). KEWENANGAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA INDEPENDEN DALAM PELAKSANAAN LAPORAN MASYARAKAT. *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, 2(1), 13–24.
- Sariati, M. A. (2024). Peran Ombudsman dalam Mendukung Tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Melalui Good Governance. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(1), 289–294. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13788293>
- Triestanto, J., Jalil, R., Rahman, Y. S., Adhyaksa, A., & Rasiwan, I. (2026). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Indonesia The Role of the Ombudsman in Supervising Public Services in Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 9(5), 4010–4018.
<https://doi.org/10.56338/jks.v9i5.10458>