Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 9, October 2026, P. 131-136
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.23689631

Proses Penerimaan dan Verifikasi Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Maladministrasi di Ombudsman Ri Perwakilan Riau

The Process of Receiving and Verifying Public Complaints in Handling Maladministration at the Riau Representative Office of the Indonesian Ombudsman

***Diva Ira Wahyuni [1], Sadriah Lahamid[2]**
[1,2]Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau
email: divairawahyuni@student.uir.ac.id

Abstrak

Artikel ini membahas proses penerimaan dan verifikasi pengaduan masyarakat dalam penanganan dugaan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi. Artikel disusun menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasarkan laporan magang, melalui pengamatan kegiatan, dokumentasi, wawancara, dan penggunaan data sekunder yang berkaitan dengan proses penerimaan serta verifikasi laporan. Pembahasan mencakup penerimaan pengaduan dan pencatatan informasi awal, pemeriksaan kelengkapan administrasi, verifikasi formil, verifikasi materiil, klarifikasi informasi, penentuan kewenangan, serta penentuan tindak lanjut laporan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tahapan penerimaan dan verifikasi saling berkaitan dan menjadi dasar untuk menentukan apakah laporan masyarakat dapat diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan dan kewenangan Ombudsman. Faktor pendukung meliputi ketersediaan petugas yang memahami pelayanan publik dan maladministrasi, sarana-prasarana, kelengkapan dokumen, kejelasan informasi pelapor, serta dukungan regulasi. Adapun faktor penghambat mencakup dokumen yang belum lengkap, kronologi yang kurang jelas, bukti pendukung terbatas, permasalahan di luar kewenangan Ombudsman, dan pemahaman masyarakat yang belum memadai mengenai mekanisme pelaporan. Kegiatan magang juga memberikan pengalaman praktis dalam administrasi pelayanan, termasuk penginputan data konsultasi pelapor.
Kata kunci: *Ombudsman, pengaduan masyarakat, verifikasi laporan, maladministrasi, pelayanan publik.*

Abstract

This article discusses the process of receiving and verifying public complaints concerning alleged maladministration at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Riau Representative Office. The Ombudsman is a state institution authorized to oversee public service delivery and receive reports of alleged maladministration. The article uses a descriptive method with a qualitative approach, based on the internship report and informed by observation, documentation, interviews, and secondary data related to complaint receipt and verification. The discussion covers complaint receipt and initial recording, administrative completeness checks, formal verification, substantive verification, information clarification, determination of the Ombudsman's authority, and decisions on follow-up. The discussion indicates that these stages are interrelated and provide the basis for determining whether a public complaint can proceed in accordance with applicable rules and the Ombudsman's authority. Supporting factors include personnel who understand public services and maladministration, facilities and infrastructure, complete documents, clear information from complainants, and regulatory support. Obstacles include incomplete documents, unclear chronologies, limited supporting evidence, issues outside the Ombudsman's authority, and limited public understanding of complaint procedures. The internship also provided practical experience in service administration, including entering complainants' consultation data.
Keywords: *Ombudsman, public complaints, report verification, maladministration, public services.*

Article Info
Received date: 15 October 2026 Revised date: 22 October 2026 Accepted date: 27 October 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tanggung jawab penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang baik, mudah, cepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, pelaksanaan pelayanan publik tidak

selalu berjalan sebagaimana yang diharapkan. Permasalahan dapat berupa keterlambatan pelayanan, tidak diberikannya pelayanan, penyalahgunaan wewenang, ketidakjelasan prosedur, diskriminasi, maupun bentuk penyimpangan lainnya yang dapat mengarah pada maladministrasi.

Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan pemberian wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat. Dengan demikian, maladministrasi tidak hanya berkaitan dengan tindakan yang secara nyata melanggar hukum, tetapi juga dapat berupa kelalaian, pengabaian kewajiban, atau tindakan yang tidak semestinya dalam proses pelayanan.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum pembentukan Ombudsman RI adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman menerima laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan substansi laporan, dan menindaklanjuti laporan yang termasuk dalam kewenangannya. Keberadaan kantor perwakilan, termasuk Ombudsman RI Perwakilan Riau, memperluas pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di daerah.

Laporan masyarakat memiliki posisi penting karena dapat menjadi sumber informasi awal mengenai dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan penyelenggara pelayanan, sehingga pengalaman yang disampaikan melalui laporan dapat membantu Ombudsman mengidentifikasi permasalahan yang perlu ditelaah. Laporan tersebut perlu diperiksa terlebih dahulu agar informasi yang diterima cukup jelas, persyaratan administrasinya terpenuhi, dan substansinya sesuai dengan kewenangan Ombudsman.

Proses penerimaan dan verifikasi merupakan tahapan awal yang menentukan arah penanganan laporan. Verifikasi formil dilakukan untuk memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi, sedangkan verifikasi materiil dilakukan untuk menilai substansi laporan, kronologi kejadian, pihak yang dilaporkan, serta hubungan permasalahan dengan dugaan maladministrasi dan kewenangan Ombudsman. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan menjadi salah satu dasar dalam penanganan laporan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, artikel ini menguraikan proses penerimaan dan verifikasi pengaduan masyarakat dalam penanganan dugaan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Riau. Pembahasan juga mencakup faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut serta pengalaman praktis yang diperoleh selama pelaksanaan magang.

METODE PENELITIAN

Artikel ini disusun dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif sebagaimana dijelaskan dalam laporan magang. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan proses penerimaan dan verifikasi pengaduan masyarakat berdasarkan kegiatan dan informasi yang diperoleh selama magang, bukan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik.

Lokasi kegiatan adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. Data dan informasi dalam laporan diperoleh melalui observasi, dokumentasi, wawancara, serta data sekunder yang berkaitan dengan penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat. Data primer dalam laporan berasal dari pengamatan dan wawancara mengenai proses penerimaan dan verifikasi, sedangkan data sekunder meliputi dokumen, kepustakaan, peraturan, dan sumber tertulis yang berkaitan dengan tugas serta kewenangan Ombudsman.

Pembahasan difokuskan pada tahapan penerimaan pengaduan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi formil, verifikasi materiil, klarifikasi informasi, penentuan kewenangan, penentuan tindak lanjut, serta faktor pendukung dan penghambat. Uraian dalam artikel dibatasi pada informasi yang tercantum dalam laporan magang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan pengaduan merupakan tahap awal ketika masyarakat menyampaikan permasalahan yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Pada tahap ini, petugas menerima informasi dan dokumen yang disampaikan pelapor serta melakukan identifikasi awal untuk memahami permasalahan yang dikemukakan. Oleh sebab itu, penerimaan laporan tidak hanya berupa kegiatan menerima dokumen, tetapi juga melibatkan komunikasi agar informasi yang disampaikan dapat dipahami secara tepat.

Informasi awal yang diterima menjadi dasar bagi petugas untuk menelaah permasalahan, mengenali pihak yang dilaporkan, dan melihat apakah laporan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Pencatatan informasi konsultasi juga menjadi bagian dari administrasi yang perlu dilakukan secara teliti. Dalam kegiatan magang, penulis memperoleh pengalaman melakukan penginputan data konsultasi pelapor, sehingga dapat memahami pentingnya ketepatan pencatatan informasi masyarakat.

Pada tahap awal, informasi yang jelas akan memudahkan proses berikutnya. Sebaliknya, apabila pelapor belum menjelaskan kronologi secara lengkap atau belum menyertakan dokumen yang relevan, petugas memerlukan informasi tambahan atau memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang masih perlu dilengkapi.

2. Pemeriksaan Kelengkapan Administrasi dan Verifikasi Formil

Setelah laporan diterima, dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan informasi dan dokumen. Kelengkapan yang dibahas dalam laporan magang meliputi identitas pelapor, kronologi kejadian, identitas pihak yang dilaporkan, serta dokumen atau bukti pendukung yang berkaitan dengan permasalahan. Dokumen pendukung dapat berupa bukti komunikasi dengan instansi terlapor, surat atau dokumen pelayanan, dan bukti lain yang relevan dengan laporan.

Verifikasi formil berhubungan dengan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi. Tahap ini diperlukan untuk memastikan bahwa informasi dan dokumen yang dibutuhkan telah tersedia sehingga laporan dapat ditelaah lebih lanjut. Kelengkapan administrasi membantu petugas menelusuri permasalahan dan mengurangi ketidakjelasan pada proses penanganan berikutnya.

Kelengkapan dokumen juga berkaitan dengan peran pelapor dalam mendukung proses verifikasi. Informasi yang tersusun dengan jelas dan dokumen yang relevan membantu petugas memahami permasalahan secara lebih utuh. Apabila persyaratan belum terpenuhi, informasi tambahan atau penjelasan lebih lanjut diperlukan sebelum proses dapat ditentukan.

3. Verifikasi Materiil dan Klarifikasi Informasi

Selain pemeriksaan formil, proses penerimaan dan verifikasi mencakup verifikasi materiil atau pemeriksaan substansi laporan. Pada tahap ini, petugas memperhatikan inti permasalahan yang disampaikan, instansi atau pihak yang dilaporkan, kronologi kejadian, upaya yang telah dilakukan pelapor kepada instansi terlapor, serta dugaan bentuk maladministrasi. Pemeriksaan tersebut bertujuan mengetahui apakah permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan termasuk dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

Klarifikasi informasi diperlukan apabila informasi awal belum cukup jelas atau masih memerlukan penjelasan tambahan. Klarifikasi dapat berkaitan dengan kronologi, tindakan instansi terlapor, serta informasi lain yang membantu memahami permasalahan. Komunikasi dengan pelapor menjadi penting agar petugas tidak hanya mengandalkan uraian yang belum lengkap dan dapat memperoleh gambaran permasalahan secara lebih tepat.

Kronologi yang kurang jelas dan bukti pendukung yang terbatas merupakan hambatan yang disebutkan dalam laporan magang. Kondisi tersebut dapat menyebabkan petugas membutuhkan informasi tambahan sebelum menentukan arah penanganan. Dengan demikian, kejelasan komunikasi dan ketelitian dalam memeriksa informasi merupakan bagian penting dari proses verifikasi.

4. Penentuan Kewenangan dan Tindak Lanjut Laporan

Hasil pemeriksaan kelengkapan dan substansi digunakan untuk menentukan apakah laporan berada dalam kewenangan Ombudsman. Penentuan kewenangan merupakan bagian penting karena tidak semua permasalahan yang disampaikan masyarakat dapat diproses melalui mekanisme pemeriksaan Ombudsman. Laporan yang memenuhi persyaratan dan termasuk dalam ruang lingkup kewenangan dapat ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku, sedangkan laporan yang berada di luar kewenangan tidak dapat dilanjutkan melalui mekanisme pemeriksaan Ombudsman.

Penentuan tindak lanjut berhubungan dengan kelayakan laporan, pemberian konsultasi, dan penerusan laporan ke tahapan penanganan berikutnya apabila memenuhi ketentuan. Secara keseluruhan, proses tersebut membentuk rangkaian yang saling berkaitan, mulai dari penerimaan informasi, pencatatan, pemeriksaan kelengkapan, verifikasi formil, verifikasi materiil, klarifikasi, penentuan kewenangan, hingga tindak lanjut. Hasil verifikasi menjadi dasar untuk menentukan arah penanganan sesuai ketentuan dan kewenangan Ombudsman.

5. Faktor Pendukung Proses Penerimaan dan Verifikasi

Pertama, sumber daya manusia yang memiliki pemahaman mengenai pelayanan publik, maladministrasi, dan mekanisme penanganan laporan membantu petugas berkomunikasi dengan pelapor, memeriksa informasi, dan mengidentifikasi substansi laporan. Pemahaman petugas diperlukan agar laporan dapat ditelaah secara tepat sesuai prosedur.

Kedua, sarana dan prasarana mendukung pelayanan dan administrasi laporan. Ruang pelayanan, ruang kerja, komputer, jaringan internet, perangkat komunikasi, serta fasilitas administrasi dibutuhkan untuk menerima informasi, mencatat laporan, mengelola dokumen, dan melakukan komunikasi yang berkaitan dengan penanganan laporan.

Ketiga, kelengkapan dokumen dan kejelasan informasi dari pelapor membantu petugas memahami permasalahan. Kronologi yang runtut, identitas pihak terkait, serta bukti pendukung yang relevan dapat memudahkan pemeriksaan formil dan materiil. Keempat, dukungan regulasi memberikan dasar bagi petugas dalam melaksanakan penerimaan, verifikasi, dan penentuan tindak lanjut laporan sesuai ketentuan.

6. Faktor Penghambat Proses Penerimaan dan Verifikasi

Faktor penghambat yang diuraikan dalam laporan magang meliputi dokumen pelapor yang belum lengkap, kronologi permasalahan yang kurang jelas, bukti pendukung yang terbatas, permasalahan yang berada di luar kewenangan Ombudsman, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelaporan. Hambatan tersebut dapat membuat petugas memerlukan informasi tambahan atau harus memberikan penjelasan lebih lanjut kepada masyarakat sebelum laporan dapat diproses.

Dokumen yang belum lengkap dan kronologi yang tidak jelas dapat menyulitkan petugas dalam memahami urutan kejadian serta tindakan yang dilakukan oleh instansi terlapor. Bukti pendukung yang terbatas juga membatasi informasi yang tersedia untuk menelaah permasalahan. Sementara itu, laporan yang berada di luar kewenangan Ombudsman memerlukan penjelasan kepada masyarakat mengenai batas kewenangan lembaga.

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme pelaporan dapat menyebabkan informasi yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan verifikasi. Oleh karena itu, penjelasan mengenai persyaratan, kronologi, bukti pendukung, dan ruang lingkup kewenangan Ombudsman menjadi bagian penting dalam membantu masyarakat memahami proses pengaduan.

7. Pengalaman Praktis Selama Magang

Pelaksanaan magang memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara langsung proses pelayanan masyarakat di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Riau. Pengalaman tersebut tidak hanya berupa pemahaman teoritis mengenai penerimaan dan verifikasi laporan, tetapi juga berkaitan dengan kegiatan pelayanan dan administrasi. Salah satu kegiatan yang tercantum dalam laporan adalah penginputan data konsultasi pelapor.

Kegiatan penginputan data konsultasi memberikan gambaran mengenai pentingnya ketelitian dalam mengelola informasi masyarakat. Informasi yang dicatat perlu dikelola secara cermat karena menjadi bagian dari administrasi pelayanan. Selain itu, pengalaman magang membantu penulis memahami hubungan antara komunikasi dengan masyarakat, kelengkapan dokumen, proses verifikasi, dan penentuan tindak lanjut laporan. Pengalaman tersebut relevan dengan bidang Ilmu Pemerintahan, terutama dalam memahami pelaksanaan pengawasan pelayanan publik.

SIMPULAN

Proses penerimaan dan verifikasi pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Riau merupakan rangkaian tahapan yang saling berkaitan. Proses tersebut dimulai dari penerimaan informasi dan dokumen, pencatatan serta identifikasi awal, pemeriksaan kelengkapan administrasi, verifikasi formil, verifikasi materiil, klarifikasi informasi, penentuan kewenangan, hingga penentuan tindak lanjut. Tahapan tersebut menjadi dasar untuk menentukan apakah laporan masyarakat dapat diproses sesuai dengan ketentuan dan kewenangan Ombudsman.

Pelaksanaan proses tersebut didukung oleh pemahaman petugas, ketersediaan sarana-prasarana, kelengkapan dokumen, kejelasan informasi pelapor, dan dukungan regulasi. Adapun hambatan yang ditemukan dalam laporan meliputi dokumen yang belum lengkap, kronologi yang kurang jelas, bukti pendukung terbatas, laporan di luar kewenangan Ombudsman, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelaporan. Kegiatan magang memberikan pengalaman praktis mengenai administrasi pelayanan dan pentingnya ketelitian dalam pengelolaan informasi pengaduan.

Berdasarkan laporan magang, Ombudsman RI Perwakilan Riau diharapkan terus meningkatkan sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman, mekanisme penyampaian laporan, persyaratan laporan, serta jenis permasalahan yang dapat dilaporkan. Sosialisasi yang lebih luas diharapkan dapat membantu masyarakat memahami mekanisme pengaduan dan mengurangi laporan yang belum lengkap atau informasi yang belum sesuai dengan kebutuhan proses verifikasi.

REFERENSI

Apriliansyah, M. R. (2021). *Analisis pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau* [Skripsi, Universitas Islam Riau].

Fauji, A. (2020). *Pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru* [Skripsi, Universitas Islam Riau].

Ishak, N. (2022). Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review, 7*(1), 71–87.

Kusumadewi, P. K., Wirantari, I. D. A. P., & Winaya, I. K. (2024). Akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary, 2*(1), 20–32. https://doi.org/10.61292/eljbn.149

Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.-a). *FAQ Ombudsman Republik Indonesia: Mekanisme penyampaian dan verifikasi laporan masyarakat*.

Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.-b). *Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan tugas Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik*.

Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.-c). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.-d). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*.

Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.-e). *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Quo vadis Ombudsman: Menentukan masa depan penerimaan laporan masyarakat*.

Sari, F. K., & Karay, A. C. (2020). Kewenangan Ombudsman sebagai lembaga independen dalam pelaksanaan laporan masyarakat. *Adil: Jurnal Hukum, 2*(1), 13–24.

Spanie, G., & Mashur, D. (2026). Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses maladministrasi di Kota Pekanbaru. *JETISH, 5*(1), 65–70.

Syafebri, A., Lionardo, A., Putra, R., Budiyanto, M. N., & Chendra, R. (2025). Implementasi Peraturan Ombudsman No. 26/2017 dalam penyelesaian laporan di Ombudsman Sumatera Selatan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 7*(2), 74–85. https://doi.org/10.31289/strukturasi.v7i2.6558

Syahputra, W. (2017). Manajemen laporan pengaduan pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru. *JOM FISIP, 4*(2), 1–15.