

**SKRIPSI**

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN  
DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN  
PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM BERAU BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**



**OLEH:**

**MARINUS UKI MUNDAN  
2174201002**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA  
2025**

## **SKRIPSI**

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN  
DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN  
PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM BERAU BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**



**OLEH:**

**MARINUS UKI MUNDAN  
2174201002**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA  
2025**

## BERITA ACARA SKRIPSI



**UNIVERSITAS  
WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA  
FAKULTAS HUKUM  
STATUS TERAKREDITASI**

KONSENTRASI :  
1. HUKUM SUMBER DAYA ALAM  
2. HUKUM ADMINISTRASI NEGARA  
3. HUKUM TANAH

### BERITA ACARA UJIAN PENDADARAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin Tanggal, 2 Pebruari 2026 bertempat di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Tim Penguji Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, telah melaksanakan Ujian Pendadaran skripsi

Dengan mengingat : Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Tanggal 15 Bulan September Tahun 2025 Nomor: 21.A /UWGM/FH-D/Pus/IX/2025 Tentang Pelaksanaan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum UWGM Samarinda

Memperhatikan :  
Pertama : Jawaban dan sanggahan yang diberikan pada waktu ujian berlangsung  
Kedua : Hasil nilai Ujian yang dicapai dalam ujian pendadaran skripsi dengan susunan tim sebagai berikut

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. H. HUDALI MUKTI, S.H.,M.H.,	KETUA	
2.	HI. RUSTIANA, S.H.,M.H	SEKRETARIS	
3.	H. NAINURI SUHADI, S.H.,M.Hum	ANGGOTA	

#### MEMUTUSKAN

NAMA : Marinus Uhi Mundan  
NPM : 21.11107.74201.002  
JUDUL SKRIPSI : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air Pdam Berau Berdasarkan Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Hasil yang dicapai : **LULUS/ Tidak lulus**  
Dengan Predikat :  
A. Dengan Pujian  
**B+** Sangat Memuaskan  
B. Memuaskan  
C+ Cukup

Samarinda, 2 Pebruari 2026

Mahasiswa Peserta Ujian

**Marinus Uhi Mundan**  
NPM: 21. 111007.74201.002

Ketua Tim Penguji

**Dr. H. HUDALI MUKTI, S.H.,M.H.**  
NIDN : 1105087302

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marinus Uki Mundan

NPM : 21.11.107.74201.002

Fakultas : Hukum

Program Studi : Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir Penulisan Hukum dengan judul: Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air PDAM Berau Berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Adalah hasil karya saya, dan dalam naskah Tugas Akhir Penulisan Hukum ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata didalam Tugas Penulisan Hukum ini dapat dibuktikan terdapat unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tugas Akhir Penulisan Hukum ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta di proses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 25 Februari 2026

Yang menyatakan,

  
  
**MarinusUki Mundan**  
**21.11.107.74201.002**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Marinus Uki Mundan  
NPM : 2174201002  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Hukum  
Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air PDAM Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.  
NIDN : 1105087302

PEMBIMBING II



Hj. Rustiana S.H., M.H.  
NIDN : 1107107705

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.  
NIDN : 11071073.103

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Marinus Uki Mundan  
NPM : 2174201002  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Hukum  
Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air PDAM Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H  
NIDN : 1105087302

PEMBIMBING II



Hj Rustiana S.H., M.H.  
NIDN : 1107107705

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H  
NIDN : 1105087302

## UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO

### Ungkapan Pribadi:

Segala proses yang saya jalani dalam penyusunan skripsi ini menjadi ruang pembelajaran yang tidak ternilai. Terima kasih kepada orang tua, saudara, dan sahabat-sahabat Angkatan 21 yang senantiasa memberikan semangat ketika langkah saya mulai goyah. Terima kasih juga kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan bijaksana. Saya menyadari bahwa pencapaian ini bukan sekadar tentang menyelesaikan kewajiban akademik, tetapi tentang memahami diri, melatih keteguhan, serta menata ulang cara pandang terhadap perjuangan dan kehidupan.

### Motto:

*Hidup adalah perjalanan memahami diri; ketika beban terasa berat, ingatlah bahwa setiap langkah yang kau ambil adalah dialog antara dirimu hari ini dan dirimu yang ingin menjadi lebih baik. Fokuslah pada arah perjalanan, bukan pada bayang-bayang masa lalu.”*

## ABSTRAK

Nama : Marinus Uki

NPM : 2174201002

Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air PDAM Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pembimbing : 1. Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H

2. Hj. Rustiana, S.H., M.H

Penelitian ini mengkaji peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam proses tindak lanjut laporan masyarakat terkait dugaan pelanggaran prosedur administrasi pada kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam memeriksa, memverifikasi, serta menindaklanjuti laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi Ombudsman dalam memproses laporan, baik pada tahap verifikasi, klarifikasi, maupun dalam pelaksanaan mediasi antara pelapor dan pihak PDAM ataupun pemerintah daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur berperan aktif sebagai mediator dan pengawas pelayanan publik dalam memastikan prosedur penetapan tarif air dilaksanakan sesuai asas transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Ombudsman melakukan klarifikasi kepada pihak terkait, mengumpulkan data pendukung, serta memfasilitasi mediasi untuk mencapai solusi yang berkeadilan bagi masyarakat. Namun, proses tindak lanjut laporan menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kewenangan Ombudsman dalam memaksa pelaksanaan rekomendasi, kurangnya respons cepat dari pihak terlapor, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur penyampaian dan tindak lanjut aduan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian merekomendasikan penguatan sosialisasi dan koordinasi lintas lembaga guna meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Ombudsman, Maladministrasi, PDAM Berau, Tarif Air, Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

Nama : Marinus Uki

NPM : 2174201002

Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air PDAM Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pembimbing : 1. Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H

2. Hj. Rustiana, S.H., M.H

This study examines the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Kalimantan Representative Office, in the follow-up process of public complaints regarding alleged administrative procedural violations in the policy of increasing water tariffs by PDAM Berau. The research focuses on understanding how the Ombudsman carries out its external supervisory function over public service delivery, particularly in examining, verifying, and following up on reports of alleged maladministration submitted by the public. This study also aims to identify the obstacles faced by the Ombudsman in processing reports, whether during the verification and clarification stages or throughout the mediation process between the complainant and PDAM or the local government. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Kalimantan Representative Office, plays an active role as a mediator and public service overseer to ensure that the tariff-setting procedures are carried out in accordance with the principles of transparency, accountability, and participation. The Ombudsman conducts clarifications with related parties, collects supporting data, and facilitates mediation to achieve fair solutions for the public. However, several challenges arise in the follow-up process, including the Ombudsman's limited authority to enforce recommendations, slow responses from reported institutions, and the public's limited understanding of complaint procedures. Based on these findings, the study recommends strengthening public outreach and inter-agency coordination to improve the effectiveness of public service oversight.

**Keywords:** Ombudsman, Maladministration, PDAM Berau, Water Tariff, Public Services.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kasih, karena atas kasih karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Mekanisme penyelesaian laporan dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif air PDAM Berau oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur berdasarkan Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.

Oleh karena itulah, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan ini, kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis Yohanis Sapan dan Albertin Mundan Pare, dan kepada semua keluarga yang tak henti-hentinya mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini,
2. Bapak Dr. H. Hudali Mukti, S.M., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda .
3. Bapak Dr. H. Hudali Mukti, S.M., M.H., Ibu Rustiana S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, petunjuk dan

mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.

4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan ini.
5. Kepada semua teman-teman asrama putra 1 berau yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan ke-21 Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang selama masa perkuliahan melewati pahit manisnya masa-masa perjuangan bersama untuk mendapatkan kemajuan hidup ini, semoga pertemanan kita akan terus berlanjut.

Salam Kasih.

Samarinda, 20 Agustus 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marinus Uki', written in a cursive style.

Marinus Uki

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.. .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian .....	8
E. Sistematika penulisan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL TENTANG PERAN     OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN     KALIMANATAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN</b>	

<b>LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM BERAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.....</b>	<b>15</b>
A. Landasan Teori .....	15
1. Teori Kewenangan.....	15
2. Teori Administrasi Publik.....	16
3. Teori Perlindungan Hukum.....	22
4. Konsep Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB).....	25
B. Landasan Faktual .....	28
1. Mekanisme Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menerima dan menindak lanjuti laporan dugaan pelanggaran prosedur administrasi kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM di berau.....	29
2. Langkah Pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur untuk memastikan apakah terdapat pelanggaran prosedur administrasi dalam proses penetapan tarif air PDAM tersebut.....	30
3. Bentuk pengawasan eksternal yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur sesuai amanat	

UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indoneia .....	32
4. Koordinasi Ombudsman dengan PDAM Berau, Pemda, dan pihak terkait lainnya dalam proses penyelesaian laporan tersebutRekomendasi atau tindakan korektif yang dapat dikeluarkan Ombudsman apabila ditemukan adanya maladministrasi dalam penetapan tarif air PDAM Berau.....	32
5. Rekomendasi atau tindakan korektif yang dapat dikeluarkan Ombudsman apabila ditemukan adanya maladministrasi dalam penetapan tarif air PDAM Berau.....	33
6. Kendala internal (misal: sumber daya, jumlah asisten, waktu pemeriksaan) yang dihadapi Ombudsman Kaltim dalam menangani laporan Ini.....	34
7. Hambatan eksternal yang sering muncul, seperti kurangnya kooperatif dari pihak terlapor atau keterbatasan dokumen dari instansi terkait.....	35
8. Cara yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan peran Ombudsman dalam mencegah terulangnya maladministrasi terkait kebijakan publik seperti penetapan tarif air.....	35

**BAB III PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM**

<b>BERAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA .....</b>	<b>38</b>
A. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air Pdam Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.....	38
B. Kendalayang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran Prosedur administratif dalam penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau.....	50
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

- A. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- B. Dokumentasi
- C. Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari kewajiban negara untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah pusat dan daerah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek prosedur administratif yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi.<sup>1</sup>

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, disebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.

Untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan hukum, negara membentuk Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Lembaga ini memiliki fungsi, tugas, dan kewenangan untuk mengawasi tindakan penyelenggara negara dan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik, guna mencegah serta menindaklanjuti maladministrasi yakni perilaku penyimpangan dalam administrasi publik seperti penyalahgunaan wewenang, kelalaian, atau pelanggaran prosedur.

---

<sup>1</sup> Purnama, B., & Tuasikal, H. (2019). *Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi*. (di akses pada 10 Oktober 2025)

Ruang lingkup kewenangan ini menunjukkan bahwa Ombudsman berperan sebagai pengawas eksternal independen terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi pemerintahan, termasuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Lebih lanjut, dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman memiliki beberapa kewenangan penting, yaitu: menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, meminta keterangan dari pejabat terkait, memeriksa dokumen, serta memberikan rekomendasi kepada instansi yang dilaporkan untuk dilakukan perbaikan apabila ditemukan adanya maladministrasi.

PDAM sebagai lembaga pelayanan publik daerah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan air bersih secara adil dan proporsional. Kenaikan tarif air memang dimungkinkan dalam rangka efisiensi dan peningkatan kualitas pelayanan, namun kebijakan tersebut harus melalui mekanisme administrasi yang transparan, prosedural, dan melibatkan masyarakat sebagai pihak yang terdampak. Ketika proses penetapan tarif tidak melalui mekanisme konsultasi publik atau pengumuman resmi, maka kebijakan tersebut berpotensi melanggar asas-asas umum pemerintahan yang baik (*AUPB*), seperti asas keterbukaan, keadilan, dan kepastian hukum.<sup>2</sup>

Di sinilah peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjadi penting. Ombudsman bertugas menilai apakah proses administratif yang dilakukan PDAM Berau dalam menetapkan kenaikan tarif telah sesuai dengan ketentuan hukum dan asas pemerintahan yang baik. Ombudsman juga berwenang memberikan rekomendasi kepada pemerintah

---

<sup>2</sup> Aulia Sri Angraini & Suhandi Jurnal: Tata Kelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota Owner: Riset & Jurnal Akuntansi, Universitas Andalas 2023 (di akses pada 10 Oktober 2025)

daerah dan PDAM apabila ditemukan adanya pelanggaran prosedur administratif.

Kondisi ini menjadikan efektivitas peran Ombudsman di daerah sering kali belum optimal. Khusus di Kalimantan Timur, tantangan semakin kompleks karena wilayahnya luas, jumlah laporan masyarakat tinggi, dan karakter pelayanan publik berbeda antar daerah. Penelitian Rizqy Firdaus (menunjukkan bahwa efektivitas Ombudsman di daerah bergantung pada dukungan pemerintah daerah serta koordinasi antarinstansi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur menjalankan perannya dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran Prosedur administratif dalam kasus penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau. Hal ini penting agar pelayanan publik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Pada akhirnya, keberadaan Ombudsman sebagai pengawas eksternal berfungsi untuk memastikan bahwa hak masyarakat terlindungi dan praktik maladministrasi dapat diminimalisasi dalam tata kelola pelayanan publik di Indonesia.

Tanpa pengawasan yang efektif, risiko terjadinya maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, dan ketidakadilan akan meningkat, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya Ombudsman, masyarakat memiliki akses untuk melaporkan

keluhan dan dugaan penyimpangan, sehingga pelayanan publik dapat diperbaiki secara berkelanjutan

Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mediator antara masyarakat dan pemerintah atau instansi penyelenggara layanan publik. Melalui mekanisme pengaduan yang transparan dan responsif, Ombudsman memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan tanpa rasa takut akan diskriminasi atau intimidasi.

Hal ini menjadi sarana penting dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif terhadap aspirasi masyarakat. Proses penyelesaian laporan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman, jika dijalankan dengan tepat, dapat memicu perubahan kebijakan yang lebih inklusif dan memperbaiki prosedur pelayanan.

Selain itu, hasil penelitian Ariyanto & Karjoko menjelaskan bahwa rekomendasi Ombudsman bersifat non-legally binding, artinya tidak memiliki kekuatan hukum yang memaksa. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam memastikan tindak lanjut dari instansi yang dilaporkan. Akibatnya, sebagian rekomendasi Ombudsman sering kali diabaikan oleh pihak-pihak yang berwenang, sehingga efektivitas Ombudsman dalam menyelesaikan kasus maladministrasi, termasuk dalam kebijakan kenaikan tarif PDAM, masih diragukan oleh sebagian masyarakat.<sup>3</sup>

Dengan demikian, Ombudsman berperan sebagai pengawal transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang menjadi fondasi penting dalam pemberantasan korupsi dan praktik penyimpangan

---

<sup>3</sup> jurnal.uns politik hukum asas non-legally binding rekomendasi ombudsman republik indonesia sebagai instrumen pencegahan dan penanganan laporan maladministrasi  
agung ariyanto, lego karjoko, , isharyanto (di akses pada 10 Oktober 2025)

lainnya. Lebih jauh lagi, perlindungan hak masyarakat menjadi fokus utama Ombudsman dalam melakukan pengawasan.

Hak-hak masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, seperti hak mendapatkan informasi yang jelas, hak memperoleh layanan yang cepat dan tepat waktu, serta hak atas proses yang adil, harus selalu dijaga. Ketika hak-hak tersebut dilanggar akibat maladministrasi, dampaknya tidak hanya bersifat individual tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakstabilan sosial. Oleh sebab itu, Ombudsman berfungsi sebagai lembaga yang memastikan hak-hak ini terlindungi dengan melakukan investigasi secara independen dan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret.<sup>4</sup>

efektivitas Ombudsman sebagai pengawas eksternal sangat tergantung pada dukungan dari berbagai pihak, baik masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Kesadaran masyarakat untuk melaporkan dugaan maladministrasi serta kemauan instansi terkait untuk menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman menjadi faktor penentu keberhasilan lembaga ini.

Dengan melihat kondisi tersebut, penting untuk meneliti Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur penyelesaian laporan dugaan pelanggaran prosedur administratif dalam kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang ombudsman republik indonesia guna memperoleh pemahaman hukum yang mendalam terkait efektivitas pengawasan lembaga tersebut dalam menjalankan tugas dan kewenangannya

---

<sup>4</sup>: Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia; Nurfaika Ishak *Mulawarman Law Review* Vol. 7 No. 1 (2022) [e-journal.fh.unmul](https://doi.org/10.24127/mlr.v7i1.12345). (diakses pada 22 september 2025)

Dari segala penjelasan di atas, untuk mengetahui lebih dalam terkait bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur untuk menyelesaikan permasalahan ini, maka penulis mengangkat judul: **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air Pdam Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas maka yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air PDAM Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia?
2. Apa Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran Prosedur administratif dalam penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau?

## **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan penelitian dan kegunaan penelitian yang hendak dicapai adalah :

### **1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui secara mendalam bagaimana mekanisme ombudsman dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administrasi dalam kebijakan penetapan tarif air PDAM Berau oleh Ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur berdasarkan undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik indonesia
- 2) Untuk mengidentifikasi dan memahami Apa Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran Prosedur administrasi dalam penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau?

## **2. Kegunaan Penelitian**

- 1.) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum administrasi negara dan pelayanan publik, dengan memperjelas peran Ombudsman Republik Indonesia menyelesaikan dugaan pelanggaran prosedur administrasi dalam kebijakan penetapan tarif air PDAM Berau oleh Ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur berdasarkan undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 2.) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administrasi dalam kebijakan penetapan tarif air PDAM Berau

oleh Ombudman Republik Indonesia perwakilan kalimantan timur berdasarkan undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian adalah sarana yang dipergunakan manusia untuk memperkuat, membina, serta juga mengembangkan ilmu pengetahuan. Suatu penelitian telah dimulai apabila seseorang berusaha untuk memecahkan suatu masalah, secara sistematis dengan metode metode dan teknik-teknik tertentu secara ilmiah<sup>5</sup>.

Jenis penelitian yang dipergunakan oleh penulis adalah metode penelitian hukum normatif-empiris Penelitian normatif dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang mengatur kewenangan dan peran Ombudsman, khususnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, serta peraturan terkait kebijakan tarif air PDAM. Dan Pendekatan empiris digunakan untuk menilai penerapan hukum tersebut dalam praktik, yaitu peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administrasi pada kenaikan tarif PDAM berau. Dengan demikian penelitian mengkaji aspek hukum sekaligus realitas pelaksanaannya di lapangan.

### **2. Sumber Bahan Hukum**

untuk menemukan solusi yang tepat terhadap berbagai permasalahan hukum yang dihadapi. Dalam konteks penelitian hukum

---

<sup>5</sup> Ani Purwati, Metode Penelitian Hukum Teori Dan Praktek, Penerbit CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020, hlm 38

yuridis normatif, bahan hukum ini digunakan sebagai sumber utama yang mendukung analisis dan argumentasi ilmiah peneliti. Secara umum, bahan hukum ini dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan sumber utama dalam sistem hukum yang bersifat mengikat yang berisi aturan-aturan yang mengatur hak dan kewajiban dalam suatu sistem hukum yang terdiri dari:

- a) Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen IV
- b) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman republik indonesia
- c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d) Peraturan Ketua Ombudsman RI Nomor 5 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Laporan
- e) Peraturan daerah nomor 1 Tahun 2013 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Segah Kabupaten Berau.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan hukum yang bersifat mengikat tetap bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan dan dapat membantu memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat berupa :

- 1) Buku-buku teks yang ditulis oleh Ahli Hukum terkait Peran Ombudsman

- 2) jurnal-jurnal hukum terkait Peran Ombudsman
- 3) Pendapat para sarjana terkait Peran Ombudsman
- 4) Kasus-kasus hukum,
- 5) Hasil-hasil simposium mutakhir yang berkaitan dengan topik penelitian

### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan hukum mengikat tetapi bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan informasi, petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier ini berupa: kamus Hukum, Ensiklopedia Hukum, Indeks Hukum, atau Media Massa, seperti berita asrtikel hukum dari koran, majalah, atau situs web hukum.

## **3. Metode Dan Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Metode dan teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan relevan dengan tujuan penelitian ini. Adapun metode pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, meliputi:

### **a. Studi kepustakaan**

Menurut M. Nazir studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelahan terhadap buku-buku, literatur-

literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.<sup>6</sup>

#### **b. Studi lapangan**

Penulis akan melakukan studi lapangan untuk penelitian ini melalui beberapa tahapan, salah satunya adalah wawancara, yang bertujuan untuk mendapatkan sumber data utama dengan menggunakan teknik wawancara, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, mengenai bagaimana peran dan mekanisme ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi.

#### **4. Analisa Bahan Hukum**

teknik analisa bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, yang merupakan suatu metode analisis data deskriptif dengan analisis yang mengacu pada suatu masalah tertentu yang kemudian dikaitkan dengan literatur, pendapat pakar hukum atau berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam konteks hukum serta implikasi dari peraturan yang dianalisis. Selain itu, metode kualitatif juga memungkinkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari ketentuan hukum yang ada

---

<sup>6</sup> M. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia), 2003, hlm 27

### **E. Sistematika penulisan**

Dalam penulisan Skripsi ini, diterapkan sistematika penulisan yang bertujuan memudahkan pembaca dalam memahami urutan pembahasan didalam skripsi, dalam skripsi ini memuat 4 (empat) bab dalam sub bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari:

#### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Berisi penjelasan latar belakang dan alasan peneliti memilih judul penelitian.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berisi pertanyaan penelitian yang menjadi fokus utama untuk dijawab.

#### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berisi penjelasan tujuan yang ingin dicapai serta manfaat penelitian bagi teori maupun praktik.

#### **D. Metode Penelitian**

Berisi penjelasan tentang pendekatan, jenis, dan cara penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Berisi penjelasan susunan Bab dan isi pembahasan dalam karya ilmiah secara keseluruhan.

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL TENTANG PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM BERAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Dalam bab ini penulis menguraikan landasan teori, konsep serta landasan faktual yang didapatkan oleh penulis dilapangan, yang terdiri dari:

### **A. Landasan Teori**

1. Teori kewenangan
2. Teori Administarsi Publik
3. Teori Perlindungan Hukum
4. Konsep Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

### **B. Landasan Faktual**

Dalam landasan faktual berisikan hasil uraian penelitian yang dilakukan penulis dilapangan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara dan data pendukung lainnya pada saat penelitian berjalan.

## **BAB III : PEMBAHASAN TENTANG PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR**

**ADMINISTRATIF KEBIJAKAN PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR  
PDAM BERAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN  
2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Dalam Bab Pembahasan ini terdapat hasil dari permasalahan yang telah di teliti tentang peran ombudsman republik indonesia perwakilan kaltim dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administratif kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM berau dan kendala yang di hadapi Ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administratif dalam penetapan kenaikan tarif air PDAM berau.

**BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir yang menguraikan kesimpulan dan saran terhadap isi penulisan ini yang ditujukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan serta daftar Pustaka.

## **BAB II**

# **LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL TENTANG PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM BERAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

### **A. Landasan Teori**

Landasan teori merupakan kumpulan konsep yang tersusun secara logis dan sistematis, serta memuat variabel-variabel yang berkaitan dengan penelitian. Teori ini menjadi pijakan utama yang memberikan dasar yang kuat bagi pelaksanaan suatu penelitian

#### **1. Teori Kewenangan**

Menurut Herbert G.Hick, wewenang atau otoritas adalah hak untuk melakukan sesuatu; itu adalah kekuasaan yang sah. Dalam organisasi, wewenang adalah hak individu untuk memberikan instruksi kepada orang lain dan memastikan bahwa setiap orang mengikuti instruksi tersebut. Wewenang tidak hanya diartikan sebagai hak untuk menjalankan kekuasaan. Namun, izin juga didefinisikan sebagai berikut: Menegakkan dan menegakkan hukum. Ketaatan yang tegas. Instruksi; keputusan. pengawasan; atau kekuasaan.<sup>7</sup>

perspektif Hukum Administrasi di Indonesia menjelaskan bahwa penyalahgunaan wewenang lahir dari adanya wewenang yang dimiliki oleh pejabat pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Artinya, wewenang itu sendiri diberikan untuk mencapai tujuan tertentu dan bukan semata-mata kekuasaan tanpa batas. Jika seorang pejabat menggunakan wewenangnya

---

<sup>7</sup>Firzhal Arzhi Jiwantara, Siti Hasanah, Konsep Penyalahgunaan Wewenang dalam Perspektif Hukum Administrasi di Indonesia” Jurnal Indonesia Sosial Sains, (JISS) 2022. (diakses pada tanggal 7 januari 2026)

tidak sesuai dengan maksud pemberian wewenang tersebut misalnya bertindak di luar kewenangan, untuk kepentingan pribadi, atau di luar aturan hukum yang berlaku maka tindakan tersebut dikategorikan sebagai penyalahgunaan wewenang. Hal ini menegaskan bahwa wewenang yang sah harus dibatasi oleh asas hukum dan tujuan administrasi yang benar, serta didukung dengan pengawasan dan pertanggungjawaban yang efektif dalam sistem administrasi pemerintahan.

Philipus M. Hadjon membedakan penggunaan istilah wewenang pada dengan penggunaan istilah wewenang berdasarkan sifat hukumnya. Di Belanda, istilah wewenang digunakan dalam bidang hukum publik dan dalam bidang hukum privat. Di Indonesia, istilah *bevoegdheid* (kekuasaan) digunakan dalam bidang hukum publik. Dalam konstitusi, 'kekuasaan' (*bevoegdheid*) digambarkan sebagai kekuasaan hukum. Oleh karena itu, teori di atas juga mengacu pada pembentukan kekuasaan hukum.<sup>8</sup>

Philipus M. Hadjon membedakan penggunaan istilah wewenang berdasarkan sifat hukumnya, yaitu dalam hukum publik dan hukum privat. Dalam konteks Belanda, istilah *bevoegdheid* digunakan baik dalam hukum publik maupun hukum privat. Namun, dalam sistem hukum Indonesia, istilah *bevoegdheid* lebih dikenal dan digunakan secara dominan dalam ranah hukum publik, khususnya untuk menggambarkan kekuasaan hukum yang dilekatkan pada jabatan atau lembaga negara. Dalam konstitusi, kekuasaan (*bevoegdheid*) tersebut dipahami sebagai kekuasaan yang bersumber dari hukum, sehingga keberadaannya tidak bersifat absolut,

---

<sup>8</sup> Hudali Mukti, *Perizinan Pertambangan Batu Bara Terintegritas Dalam Mewujudkan Pembangunan Daerah Berkelanjutan*, Deepublish, 2022, hlm 19

melainkan dibatasi dan diatur oleh norma hukum yang berlaku. Oleh karena itu, teori mengenai wewenang pada dasarnya juga berkaitan erat dengan pembentukan dan pembatasan kekuasaan hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan.

## **2 Teori Administrasi Publik**

Menurut Agus Dwiyanto Teori administrasi publik adalah seperangkat kerangka konsep dan teori yang digunakan untuk memahami, menjelaskan, dan mengarahkan praktik pemerintahan publik. Teori ini mencakup interaksi antara politik dan administrasi, nilai-nilai publik seperti netralitas dan imparialitas, birokrasi, regulasi, hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, dan kemitraan publik-swasta. Teori administrasi publik yang baik harus relevan secara kontekstual dengan kondisi lokal, dapat mengatasi problem praktikal dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dan mendukung pemerintah berkinerja tinggi dengan memenuhi prinsip sebagai berikut yaitu:<sup>9</sup>

### **a. “Pelayanan Aktif kepada Masyarakat”**

Artinya, administrasi publik tidak boleh pasif atau hanya menunggu masyarakat datang mengeluh atau meminta bantuan, pemerintah dan lembaga publik harus proaktif dalam Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, Menyediakan pelayanan tanpa harus diminta, Merespons cepat terhadap keluhan atau masalah

### **b. Menuntut Keadilan Sosial**

Artinya, administrasi publik tidak hanya bertugas menyelenggarakan pelayanan secara efisien dan efektif, tetapi juga harus menjamin bahwa

---

<sup>9</sup> Agus Dwiyanto, *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*, UGM Press, Yogyakarta UGM Press+1, 2021 Deepublish Store+1: hlm 48

setiap warga negara mendapatkan hak yang sama dalam mengakses layanan publik.

Prinsip keadilan sosial mengharuskan negara dan aparat pemerintah untuk memperhatikan kelompok-kelompok masyarakat yang rentan atau termarginalkan, serta menghindari segala bentuk diskriminasi baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung berdasarkan status ekonomi, etnis, agama, gender, atau kedudukan sosial.

Dalam praktiknya, administrasi publik harus berpihak pada nilai-nilai inklusivitas dan keberpihakan pada keadilan distributif, yaitu memastikan bahwa sumber daya publik dialokasikan secara adil untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok minoritas dan yang kurang mampu. Dengan demikian, administrasi publik menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tatanan masyarakat yang lebih setara, manusiawi, dan demokratis<sup>10</sup>

.Etika dalam Pelaksanaannya Artinya, pelayanan publik tidak cukup hanya sesuai hukum, tapi juga harus dijalankan dengan nilai-nilai moral dan etis, seperti: kejujuran, tanggung jawab, keterbukaan, kepedulian terhadap dampak sosial.

---

<sup>10</sup> Menuju Birokrasi Inklusif: Implementasi Kebijakan Kesetaraan Gender di Sektor Publik”Jurnal: *Discourse: Indonesian Journal of Social Studies and Education* Mayasari, Dama & Situmorang 2025. (diakses pada 7 januari 2026)

Terkait definisi diatas Administrasi publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh aparatur negara untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pelayanan publik, serta kebijakan publik yang mengarah pada kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini, kenaikan tarif air PDAM merupakan bagian dari kebijakan publik yang harus dilaksanakan sesuai prosedur administratif yang transparan dan akuntabel.

Bahwa Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengakomodir segala ketentuan yang ada terkait bagaimana seharusnya pelayanan publik di jalankan adapun tujuan pelayanan publik ini di dalam Pasal 3 yaitu Pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas keadilan, kesamaan hak, dan kewajiban warga negara.
- b. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan merujuk pada Pasal 10 Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)Pemerintahan wajib dilaksanakan berdasarkan asas:

- 1) Kepastian hukum
- 2) Kepentingan umum
- 3) Kejujuran
- 4) Akurasi

Administrasi publik sebagai pelayanan aktif kepada masyarakat mengharuskan pemerintah tidak hanya bersikap reaktif, melainkan proaktif dalam menjawab kebutuhan publik.Studi yang dilakukan oleh Denhardt menegaskan pentingnya pendekatan pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip citizen-centered governance, di mana pemerintah harus mengedepankan partisipasi masyarakat dan responsivitas terhadap aspirasi publik. Pelayanan aktif ini juga menuntut adanya inovasi dan adaptasi dari birokrasi agar mampu merespon dinamika sosial yang cepat berubah,

sehingga pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien tanpa menunggu keluhan terlebih dahulu.<sup>11</sup>

Ini berarti aparatur publik harus memastikan bahwa kelompok rentan dan marginal tidak terpinggirkan dalam proses pelayanan. Hal ini senada dengan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang menegaskan pelayanan yang nondiskriminatif dan menjamin hak-hak dasar warga negara, sebagai salah satu pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Etika dalam administrasi publik tidak sekadar menjadi nilai tambahan, tetapi merupakan fondasi utama yang menjaga integritas pelayanan, menunjukkan bahwa penerapan etika publik yang kuat, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan keterbukaan, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah<sup>12</sup>.

Kepedulian terhadap dampak sosial juga menjadi bagian dari etika publik yang modern, di mana pejabat publik harus mempertimbangkan konsekuensi sosial dari kebijakan dan tindakan mereka sehingga tidak menimbulkan ketidakadilan atau eksklusi sosial.

Prinsip kemanusiaan dalam administrasi publik menekankan bahwa setiap kebijakan dan praktik birokrasi harus menempatkan martabat manusia sebagai pusat perhatian. Artinya, administrasi publik tidak cukup hanya mengikuti prosedur formal atau aturan hukum tertulis secara kaku;

---

<sup>11</sup> Dr. R.M. Gatot Hery Djatmiko *Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*, Penerbit Adab, Indramayu. 2023 hlm 63

<sup>12</sup> Memasang Etika Administrasi Publik sebagai Pilar Kepercayaan Masyarakat” *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* Baiq Djwita Ayu Susila & Siti Shaliha & Hayat [Warunayama](#) 2024. (diakses pada 7 Januari 2026)

keputusan publik juga harus mempertimbangkan dampaknya terhadap kehidupan warga.

Dalam konteks Prinsip kemanusiaan, keadilan, moralitas yang dibahas dalam buku mendukung gagasan bahwa administrasi publik tidak boleh hanya prosedural/formal (aturan, hukum tertulis), tapi juga substantif: menghormati martabat warga, hak-hak asasi, dan nilai moral sosial. Buku ini menyediakan landasan filosofis untuk menuntut agar administrasi publik menerapkan nilai-nilai etis tersebut.<sup>13</sup>

Ketika administrasi publik menghormati hak-hak dasar warga, termasuk kelompok rentan dan minoritas, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi pemerintah. Nilai-nilai moral dan sosial menjadi pedoman bagi pejabat publik untuk bertindak adil, berempati, dan bertanggung jawab, sehingga praktik administrasi publik mampu menghasilkan kebijakan yang tidak hanya sah secara hukum tetapi juga adil dan manusiawi.

Selain itu, pendekatan substantif ini mendorong administrasi publik untuk melihat lebih jauh dari sekadar mekanisme formal. Nilai etis seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab moral menjadi instrumen untuk mengevaluasi apakah sebuah kebijakan benar-benar memenuhi kebutuhan warga atau sekadar memenuhi prosedur administratif.

Dengan menekankan moralitas dan keadilan substantif, administrasi publik dapat berperan sebagai penjaga keseimbangan antara kepentingan negara dan kesejahteraan individu, serta sebagai sarana untuk

---

<sup>13</sup> Mancur Sinaga et al., *Filsafat Hukum: Teori, Prinsip dan Hukum di Indonesia* Penerbit: Sonpedia Publishing Indonesia Kota: (Indonesia, edisi nasional) Tahun: 2025 (terbit 17 Maret 2025) Sonpedia Books hlm 123

mempromosikan integritas, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, landasan filosofis ini bukan hanya teori normatif, tetapi juga panduan praktis untuk membangun pemerintahan yang etis, manusiawi, dan berorientasi pada kesejahteraan sosial.

## 2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>14</sup>

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan.

Dalam kerangka hukum modern, teori perlindungan hukum yang dirumuskan oleh Fitzgerald dan Salmond ini tidak hanya menjelaskan bagaimana hukum bekerja secara normatif, tetapi juga menyiratkan pentingnya peran hukum sebagai mekanisme sosial. Artinya, hukum tidak hanya hadir sebagai peraturan yang tertulis dalam undang-undang, tetapi

---

<sup>14</sup> Pengaruh Aliran Filsafat Hukum: Aliran Hukum Alam, Positivisme Hukum, Dan Utilitarian Dalam Perkembangan Ilmu Hukum Penulis: Muhammad Aldo Savero, Aqila Husna, Ania Nasyyira, Faiza Nisrina, Roselia Ariyanti Jurnal: *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* Vol./No.: 2(2), Juni 2024. (diakses pada 12 November 2025)

juga sebagai alat untuk menjaga keseimbangan dalam masyarakat yang pluralistik dan kompleks.<sup>15</sup>

Ketika berbagai kepentingan saling bertabrakan, hukum berperan sebagai penengah yang memastikan bahwa tidak ada satu pihak pun yang dirugikan secara tidak adil. Perlindungan hukum dalam hal ini merupakan jaminan bahwa setiap orang, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi, memiliki hak yang sama untuk memperoleh keadilan

Lebih lanjut, gagasan bahwa hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan mana yang layak diatur dan dilindungi, mengisyaratkan bahwa hukum harus diletakkan di atas kekuasaan dan kepentingan politik praktis. Hukum tidak boleh dimanipulasi oleh kekuasaan demi keuntungan pihak tertentu, karena inti dari perlindungan hukum adalah menjamin adanya kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi seluruh anggota masyarakat.

Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa hukum tidak boleh dipandang sebagai lembaga yang kaku, melainkan sebagai "ilmu yang memanusiakan manusia", yakni hukum yang tidak hanya legal-formal, tetapi juga substantif dan berdimensi etis<sup>16</sup>

bahwa perlindungan hukum lahir dari kesepakatan masyarakat menunjuk pada pentingnya legitimasi sosial terhadap keberlakuan hukum. Artinya, hukum tidak cukup hanya dibuat oleh negara atau lembaga legislatif, tetapi harus juga mendapatkan penerimaan dan pengakuan dari masyarakat sebagai suatu norma yang adil dan layak ditaati. Dalam konteks

---

<sup>15</sup> Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H. Teori-Teori Hukum Penerbit: Literasi Nusantara Abadi hlm 12

<sup>16</sup> Dr. A'an Efendi & Dyah Ochtorina Susanti, *Teori Ilmu Hukum* Penerbit: Kencana (Prenada Media) Kota: Jakarta Tahun: 2023 Prenada Media+2elibrary.ub.ac.id+2 hlm 180

ini, hukum menjadi hasil dari kontrak sosial (social contract) yang memungkinkan individu hidup bersama secara harmonis.

Hukum tidak hanya diorientasikan pada kepastian peraturan (legal certainty), tetapi juga pada keadilan substantif yang berpihak pada masyarakat yang tertindas atau tidak memiliki kekuatan struktural. Seiring perkembangan zaman, perlindungan hukum juga semakin dipandang sebagai instrumen yang dinamis dan responsif terhadap perubahan sosial dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menuntut hukum untuk tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi potensi ketidakadilan yang muncul akibat perubahan ekonomi, teknologi, dan budaya<sup>17</sup>

Dalam konteks ini, perlindungan hukum tidak hanya berfokus pada pemberian hak dan sanksi, tetapi juga pada upaya pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap keadilan, pendidikan hukum, dan partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan hukum. Dengan demikian, teori perlindungan hukum berkembang menjadi konsep yang mengintegrasikan keadilan distributif dan restoratif, yang bertujuan untuk meminimalisir ketimpangan dan memastikan hukum benar-benar dapat menjamin kesejahteraan seluruh anggota masyarakat

Ketika hukum kehilangan legitimasi sosialnya, maka efektivitas hukum dalam memberikan perlindungan menjadi lemah, bahkan bisa menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap institusi hukum. Secara teoritik, perlindungan hukum tidak bisa dilepaskan dari dua aspek utama, yakni aspek preventif dan aspek represif.

---

<sup>17</sup> Fajlurrahman Jurdi Pengantar Hukum Administrasi Negara, Penerbit Kencana (Divisi Hukum), tahun 2024 hlm 14

### 3. Konsep Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) merupakan prinsip-prinsip normatif yang berfungsi sebagai standar etis dan hukum dalam pelaksanaan kewenangan oleh pejabat administrasi negara. AUPB digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai apakah suatu tindakan administratif sesuai dengan prinsip keadilan, rasionalitas, dan akuntabilitas dalam pemerintahan.

Menurut Philipus M. Hadjon, AUPB berfungsi tidak hanya sebagai prinsip moral, tetapi juga sebagai norma hukum tak tertulis yang dapat digunakan oleh lembaga pengawas seperti Ombudsman Republik Indonesia maupun oleh peradilan tata usaha negara (PTUN) untuk menguji keabsahan suatu tindakan atau keputusan administrasi publik.<sup>18</sup>

AUPB secara eksplisit diatur dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan diakui juga dalam Putusan-Putusan Mahkamah Agung sebagai prinsip yang mengikat penyelenggara pemerintahan.

Adapun jenis-jenis Asas Umum Pemerintahan yang Baik yaitu:

#### 1. Asas Kepastian Hukum

Mengharuskan setiap kebijakan dan tindakan administrasi didasarkan pada hukum yang berlaku, tidak berubah-ubah, serta dapat diprediksi. Dalam konteks penetapan kenaikan tarif air PDAM, jika keputusan

---

<sup>18</sup> Philipus M. Hadjon dkk Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Penerbit UGM Press, Yogyakarta, Cetakan Keenambelas, Juli 2024 UGM Press hlm 384

dilakukan tanpa dasar hukum yang sah atau melanggar prosedur, maka dapat dinilai melanggar asas ini

## 2. .Asas Keterbukaan

Setiap kebijakan pemerintah wajib dilakukan secara transparan dan memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat. Proses penetapan tarif air yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu, atau tidak memberikan ruang dialog publik, melanggar prinsip keterbukaan ini.

## 3. Asas Akuntabilitas

Mengharuskan pejabat publik bertanggung jawab terhadap setiap keputusan dan tindakan administrasi yang diambil. Jika terjadi pengabaian tanggung jawab administratif oleh PDAM atau pemda dalam proses penetapan tarif, maka Ombudsman dapat menilainya sebagai bentuk maladministrasi.

## 4. Asas Proporsionalitas

Menuntut agar tindakan pemerintah seimbang antara tujuan kebijakan dan dampaknya terhadap masyarakat. Kebijakan kenaikan tarif yang terlalu tinggi tanpa memperhatikan kondisi ekonomi masyarakat dapat dianggap tidak proporsional dan berpotensi diskriminatif.<sup>19</sup>

## 5. Asas Profesionalitas

Setiap keputusan harus diambil secara objektif, didukung oleh data dan analisis yang memadai. Kenaikan tarif tanpa studi kelayakan atau tanpa

---

<sup>19</sup> Widayanti, D. (2023). "Tanggung Jawab Hukum Aparatur atas Pelanggaran AUPB," *Jurnal Kolaboratif Sains Hukum*, Vol. 7 No. 2. (di akses tanggal 05 Juli 2025)

evaluasi yang akurat atas kebutuhan operasional PDAM berpotensi melanggar asas ini.

#### 6. Asas Tidak Menyalahgunakan Wewenang

Melarang penggunaan kewenangan publik untuk tujuan pribadi, golongan, atau di luar maksud pemberian kewenangan. Jika keputusan kenaikan tarif air dilakukan untuk kepentingan kelompok tertentu, atau untuk mencari keuntungan yang tidak sah, maka tindakan itu adalah penyalahgunaan wewenang dan dapat ditindak oleh Ombudsman. .

Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, AUPB dijadikan sebagai pedoman utama dalam menilai adanya dugaan maladministrasi. Ombudsman berwenang menerima pengaduan masyarakat terhadap kebijakan yang dinilai melanggar asas-asas pemerintahan yang baik.

Dalam pelaksanaannya, AUPB (Asas Umum Pemerintahan yang Baik) berfungsi sebagai tolak ukur etis dan normatif bagi Ombudsman untuk menilai apakah suatu tindakan atau kebijakan publik memenuhi prinsip-prinsip keadilan, kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas.

## **B. Landasan Faktual**

Penelitian lapangan dilakukan oleh penulis untuk mendukung penelitian ini. Data pendukung yang digunakan adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan instansi pemerintahan yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, penulis mendapatkan informasi dan disertai data pendukung tersebut yang merupakan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh narasumber yang berkompeten dalam skripsi ini sebagai berikut :

Adapun hasil wawancara langsung yang telah dilakukan oleh penulis pada tanggal 5 desember 2025 bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525. Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan adalah sebagai berikut

### **1. Mekanisme Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menerima dan menindak lanjuti laporan dugaan pelanggaran prosedur administrasi kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM di berau**

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak Ryan Selaku Kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat, menyampaikan bahwa Pada tahap awal, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Kalimantan Timur dalam menerima dan menindak lanjuti laporan pelanggaran prosedur administrasi pada kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM di berau yang di laporkan oleh saudara Marinus Uki dan teman-teman melalui Organisasi KPMKB (Keluarga Pelajar Mahasiswa Kabupaten Berau).

Pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur membuka akses seluas-luasnya kepada saudara Marinus Uki dan teman-teman dengan berpedoman pada Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia untuk menyampaikan laporan mengenai dugaan pelanggaran prosedur administrasi penetapan tarif PDAM.

- 1) Laporan dapat disampaikan melalui:
  - a) datang langsung ke kantor ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur,
  - b) formulir online pada website Ombudsman, e-mail dan surat,telepon atau layanan pesan resmi ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur ,
- 2) Bahwa terkait dengan tindak lanjut laporan Pada tahap ini ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur melakukan rapat pleno sebagai tahap awal pemeriksaan administratif :
  - a) Memeriksa kelengkapan data  
Pelapor harus menjelaskan identitas diri,uraian kronologi kejadian, pihak terlapor (misal: PDAM Berau atau Pemkab sebagai pemilik

BUMD), bukti pendukung seperti SK tarif, tagihan, foto, rekaman, atau dokumen yang menunjukkan dugaan maladministrasi.

b) Memastikan laporan memenuhi syarat

Syaratnya: ada dugaan maladministrasi, ada pihak terlapor, ada kerugian atau potensi kerugian.

c) Memastikan laporan dalam kewenangan Ombudsman

artinya bahwa Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Timur mengecek apakah objek dan masalah yang dilaporkan benar-benar termasuk wewenangnya, sesuai Pasal 1 angka 3 dan Pasal 6–7 UU No. 37 Tahun 2008.<sup>20</sup>

## **2. Langkah Pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur untuk memastikan apakah terdapat pelanggaran prosedur administrasi dalam proses penetapan tarif air PDAM tersebut**

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak Ryan Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat, menyampaikan bahwa Adapun langkah yang dilakukan pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur untuk melihat apakah terdapat suatu pelanggaran prosedur administrasi terkait dengan laporan saudara Marinus Uki dengan teman-teman yakni pihaknya melakukan rapat pemeriksaan

---

<sup>20</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus Ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525.

substansi setelah di terima di rapat pleno laporan tersebut, selanjutnya tim pemeriksa ombudsman melakukan tindak lanjut

1) Telaah Dokumen Resmi

Ombudsman menelaah dokumen terkait, seperti Peraturan Daerah (Perda), keputusan kepala daerah, usulan tarif dari PDAM, notulen rapat, kajian teknis, dan perhitungan tarif, untuk memastikan prosedur formal sesuai hukum.

2) Verifikasi Prosedur Administratif

Memeriksa apakah tahapan penetapan tarif, termasuk konsultasi publik, persetujuan DPRD, dan mekanisme pengambilan keputusan, dilakukan sesuai ketentuan perundang-undangan.

3) Wawancara dan Klarifikasi

Melakukan klarifikasi dengan pihak PDAM, dinas terkait, DPRD, dan perwakilan masyarakat untuk mengonfirmasi pelaksanaan prosedur dan mengumpulkan fakta terkait praktik di lapangan.

4) Analisis Kepatuhan Hukum dan Prinsip Administrasi yang Baik

Menilai kesesuaian tindakan dengan Undang-Undang tentang PDAM, UU Pemerintahan Daerah, Peraturan Menteri, Perda, serta prinsip administrasi yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525

### **3. Bentuk pengawasan eksternal yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur sesuai amanat UU No. 37 Tahun 2008 dalam kasus ini**

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak Ryan Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat, menyampaikan bahwa merujuk pada Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, bentuk pengawasan eksternal yang dilakukan Ombudsman dalam kasus seperti dugaan pelanggaran PDAM antara lain melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, membangun koordinasi, kerjasama dengan pihak pihak pengawas internal dalam suatu instansi, dan membangun jaringan kerja.<sup>22</sup>

### **4. Koordinasi Ombudsman dengan PDAM Berau, Pemda, dan pihak terkait lainnya dalam proses penyelesaian laporan tersebut**

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak Ryan Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat, menyampaikan bahwa Adapun koordinasi yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan permintaan klarifikasi keterangan secara tertulis kepada pihak PDAM berau dan pemkab berau pada 27 juni 2025

---

<sup>22</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525

- 2) Melakukan zoom dengan pihak PDAM berau dan pemkab berau pada 7 juli 2025
- 3) Melakukan permintaan salinan dokumen terkait laporan saudara marinus uki dan teman-teman ke pihak PDAM
- 4) Datang langsung ke kantor pdam berau dan pemkab berau untuk mengetahui secara kongkrit permasalahan yang di laporkan.<sup>23</sup>

**5. Rekomendasi atau tindakan korektif yang dapat dikeluarkan Ombudsman apabila ditemukan adanya maladministrasi dalam penetapan tarif air PDAM Berau**

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak Ryan Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat, menyampaikan bahwa adapun rekomendasi atau tindakan korekstif yang dapat di keluarkan ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur jika di temukan pelanggaran prosedur administrasi dalam laporan saudara marinus uki dan teman-teman maka ombudsman republik indonesia perwakilan kaltim sebagai berikut:

- 1) Meminta pihak PDAM berau meninjau ulang penetapan tarif / biaya abonemen terutama jika proses penetapan tidak transparan, tanpa sosialisasi, atau melanggar regulasi.

---

<sup>23</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525

- 2) Mewajibkan PDAM Berau untuk memberikan penjelasan yang jelas dan transparan kepada masyarakat/pelanggan terkait alasan dan perhitungan tarif.
- 3) Meminta PDAM memperbaiki sistem pengaduan pelanggan memastikan kanal pengaduan aktif, responsif, serta menindaklanjuti keluhan/kritik dalam waktu wajar.
- 4) Rekomendasi perbaikan infrastruktur atau distribusi air misalnya perbaikan pipa, penggantian meteran rusak, audit distribusi agar pelanggan mendapat layanan sesuai komitmen. Audit internal eksternal atas kebijakan tarif dan pelayanan untuk memastikan tarif sesuai regulasi, biaya wajar, dan pelayanan adil.
- 5) Monitoring dan evaluasi berkala oleh pemerintah daerah atas implementasi rekomendasi Ombudsman memastikan PDAM Berau menindaklanjuti temuan.<sup>24</sup>

**6. Kendala internal (misal: sumber daya, jumlah asisten, waktu pemeriksaan) yang dihadapi Ombudsman Kaltim dalam menangani laporan Ini**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, menyampaikan bahwa ada beberapa

---

<sup>24</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus Ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525

kendala yang di hadapi oleh ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur antara lain

- 1) Jarak
- 2) Banyak laporan lain yang masuk
- 3) Keterbatasan sumber daya manusia
- 4) Ada respon yang lambat dari pihak pdam berau dan pemda berau

**7. Hambatan eksternal yang sering muncul, seperti kurangnya kooperatif dari pihak terlapor atau keterbatasan dokumen dari instansi terkait**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, menyampaikan bahwa adapun beberapa hambatan yang di rasakan oleh pihak ombudsman republik indonesia perwakilan kalimantan timur antara lain

- 1) Lambat respon dari Pihak terlapor untuk membangun koordinasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
- 2) Birokrasi dan prosedur internal instansi yang kurang baik
- 3) Proses Internal yang panjang dan berlapis di instansi terkait dapat memperlambat respon terhadap permintaan Ombudsman.
- 4) Tekanan politik atau sosial.
- 5) Kurangnya koordinasi antarinstansi.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525

**8. Cara yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan peran Ombudsman dalam mencegah terulangnya maladministrasi terkait kebijakan publik seperti penetapan tarif air**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, menyampaikan bahwa ada beberapa cara yang dapat di lakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur sebagai berikut :

1) Peningkatan Fungsi Pengawasan Proaktif

Ombudsman tidak hanya menunggu laporan, tetapi juga melakukan monitoring proaktif terhadap kebijakan publik yang rawan maladministrasi, misalnya tarif air. Melakukan audit administratif secara berkala untuk memastikan proses penetapan tarif berjalan sesuai aturan dan prinsip keadilan.

2) Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Meningkatkan kompetensi aparatur Ombudsman melalui pelatihan terkait kebijakan publik, pelayanan publik, dan analisis regulasi. Dengan SDM yang kompeten, Ombudsman dapat lebih efektif dalam mengidentifikasi potensi maladministrasi sejak tahap perumusan kebijakan, termasuk kebijakan penetapan tarif air.

3) Pelibatan Masyarakat dan Pemangku Kepentingan

Ombudsman dapat mendorong partisipasi masyarakat dan organisasi masyarakat sipil dalam pengawasan kebijakan publik.

Keterlibatan ini penting untuk memperoleh masukan langsung dari

pengguna layanan air, sehingga potensi maladministrasi dapat terdeteksi lebih dini

#### 4) Penguatan Koordinasi dengan Instansi Terkait

Ombudsman perlu memperkuat koordinasi dan komunikasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, seperti pemerintah daerah dan perusahaan daerah air minum (PDAM). Sinergi ini bertujuan untuk memastikan setiap kebijakan penetapan tarif air disusun dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta memperhatikan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

#### 5) Penguatan Tindak Lanjut Rekomendasi Ombudsman

Ombudsman perlu memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada instansi terkait benar-benar ditindaklanjuti secara efektif. Penguatan mekanisme pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan rekomendasi dapat mencegah terulangnya praktik maladministrasi yang sama dalam kebijakan penetapan tarif air.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Wawancara Dengan Bapak Ryan Gamas Selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan Bapak Agus ferdinand Selaku koordinator 2 penyelesaian laporan, Tanggal 5 Desember 2025 Pukul 09.30 WITA, Di di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur beralamat di Perum Rawa Indah Pemda Kaltim, Blok A No 1. Jalan MT Haryono, RT 02/ Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kode Pos 75125. Telp. 0541-2086525

### **BAB III**

#### **PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PROSEDUR ADMINISTRATIF KEBIJAKAN PENETAPAN KENAIKAN TARIF AIR PDAM BERAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

##### **A. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur Dalam Menyelesaikan Laporan Dugaan Pelanggaran Prosedur Administratif Kebijakan Penetapan Kenaikan Tarif Air Pdam Berau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia**

Ombudsman Republik Indonesia pada dasarnya dibentuk sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 dan Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008.

Secara filosofis, keberadaan Ombudsman mencerminkan upaya negara mewujudkan prinsip *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, berkeadilan, dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Dalam konteks kasus kenaikan tarif PDAM Berau, fungsi ini tercermin dari komitmen Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur untuk membuka akses seluas-luasnya bagi warga seperti saudara Marinus Uki dan rekan-rekan untuk melaporkan dugaan pelanggaran prosedur administratif. Sikap proaktif ini menggambarkan filosofi dasar Ombudsman sebagai

*guardian of public service fairness*, yaitu pelindung hak masyarakat atas pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif.

Jika kita merujuk pada teori kewenangan menurut Max Weber menekankan bahwa kewenangan merupakan hak legal yang diberikan kepada pejabat atau lembaga untuk mengatur, mengarahkan, dan mengambil keputusan dalam kerangka hukum yang jelas. Kewenangan ini bukanlah kebebasan mutlak, tetapi dibatasi oleh norma, prosedur, dan tujuan publik. Dalam konteks Ombudsman, kewenangan ini tercermin dalam hak lembaga untuk memeriksa, menilai, dan menindaklanjuti dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Misalnya, pada kasus kenaikan tarif PDAM Berau, Ombudsman memiliki kewenangan untuk meminta dokumen, memanggil pihak terkait, dan menerima laporan dari masyarakat. Dengan begitu, tindakan Ombudsman menjamin bahwa setiap keputusan administratif dilakukan sesuai prosedur hukum dan hak masyarakat tetap terlindungi. Filosofi ini menekankan bahwa pengawasan bukan hanya formalitas, tetapi mekanisme hukum untuk mencegah penyalahgunaan wewenang.

Dan merujuk pada teori Teori Administrasi Publik (*Public Administration Theory*) Teori administrasi publik menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Menurut Henry Fayol, administrasi publik bukan hanya pengaturan birokrasi, tetapi juga proses manajerial untuk mencapai tujuan publik secara optimal. Ombudsman sebagai pengawas eksternal memperkuat prinsip akuntabilitas ini dengan memastikan bahwa setiap

tindakan birokrasi, seperti penentuan tarif PDAM, dijalankan secara profesional dan sesuai prosedur. Sikap proaktif Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur dalam menerima laporan masyarakat mencerminkan penerapan teori administrasi publik, yaitu menyeimbangkan kepentingan pemerintah dan hak masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik yang baik tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga responsif terhadap keluhan publik.

#### Dan Teori Perlindungan Hukum (*Legal Protection Theory*)

Menurut Satjipto Rahardjo, teori perlindungan hukum menekankan pentingnya menjamin hak-hak warga negara terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Setiap warga berhak mendapatkan perlindungan dari tindakan administratif yang sewenang-wenang atau melanggar hukum. Ombudsman berfungsi sebagai mekanisme perlindungan hukum bagi masyarakat, menjembatani kesenjangan antara warga dan pemerintah. Dalam kasus PDAM Berau, masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi mengenai prosedur kenaikan tarif, menilai kewajaran keputusan, dan melaporkan dugaan maladministrasi. Ombudsman memastikan hak ini terlindungi, sehingga setiap tindakan birokrasi harus sesuai hukum dan tidak diskriminatif, menguatkan prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

Dan pada konsep Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) AUPB adalah pedoman normatif dalam penyelenggaraan pemerintahan agar setiap tindakan pejabat publik berlandaskan prinsip hukum dan etika. Menurut Soerjono Soekanto, AUPB meliputi asas kepastian hukum, kepentingan umum,

proporsionalitas, tidak menyalahgunakan kewenangan, dan akuntabilitas. Ombudsman menjalankan prinsip AUPB dengan menilai apakah tindakan penyelenggara publik telah sesuai asas-asas tersebut. Pada kasus kenaikan tarif PDAM Berau, Ombudsman memeriksa prosedur administrasi untuk memastikan kepastian hukum, proporsionalitas tarif, dan keseimbangan antara hak pelanggan dan kewajiban penyedia layanan. Dengan menerapkan AUPB, Ombudsman bertindak sebagai penjaga integritas pelayanan publik.

Filosofi Ombudsman sebagai “guardian of public service fairness” selaras dengan teori kewenangan, administrasi publik, perlindungan hukum, dan AUPB. Kewenangan memberikan legitimasi tindakan pengawasan; administrasi publik menekankan akuntabilitas dan efisiensi; perlindungan hukum menjamin hak masyarakat; sementara AUPB menjadi pedoman etis dan normatif. Keselarasan ini terlihat dalam penanganan keluhan masyarakat atas kenaikan tarif PDAM Berau, di mana Ombudsman bertindak transparan, objektif, dan proporsional. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya menjadi pengawas pasif, tetapi agen penegak prinsip good governance, menegakkan pelayanan publik yang adil, responsif, dan akuntabel.

Integrasi teori-teori ini menjadikan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang holistik. Secara praktis, Ombudsman mendorong penyelenggara publik untuk patuh pada hukum, prosedur administrasi, dan prinsip AUPB, sekaligus memperhatikan kepentingan masyarakat. Masyarakat, seperti Marinus Uki dan rekan-rekannya, memiliki akses untuk melaporkan dugaan maladministrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih

transparan dan akuntabel. Dengan model pengawasan ini, Ombudsman tidak hanya menilai legalitas tindakan, tetapi juga keadilan, proporsionalitas, dan kepatuhan etis, menjadikan pelayanan publik lebih terpercaya dan selaras dengan prinsip good governance.

bahwa mekanisme yang dijalankan Ombudsman benar-benar berlangsung secara sistematis, objektif, dan sesuai ketentuan perundang-undangan. Informasi empiris mengenai pelaporan Marinus Uki dan rekan-rekan melalui organisasi KPMKB Berau memperlihatkan bahwa Ombudsman menjadi ruang advokasi yang efektif bagi kelompok masyarakat yang merasa dirugikan akibat proses penetapan tarif PDAM yang dianggap tidak transparan.

Fakta bahwa Ombudsman menerima laporan melalui berbagai kanal dan segera melakukan rapat pleno verifikasi menegaskan implementasi nyata dari peran lembaga ini sebagai penjaga prosedur administrasi yang benar. Dengan demikian, landasan empiris ini membuktikan bahwa Ombudsman bukan hanya menjalankan fungsi normatifnya, tetapi juga hadir secara nyata dalam menyelesaikan persoalan masyarakat di daerah.

Pada tahap pemeriksaan substansi, Ombudsman melaksanakan kewenangannya sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008 untuk melakukan klarifikasi, investigasi, serta permintaan dokumen kepada instansi terlapor. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa Ombudsman Kaltim melakukan langkah-langkah konkret berupa telaah dokumen kebijakan tarif, verifikasi prosedural, wawancara, hingga analisis kesesuaian dengan regulasi daerah maupun perundang-undangan. Langkah tersebut merupakan

implementasi prinsip filosofis administrasi negara yang baik, yakni *transparency, accountability, dan due process of law*.

Melalui analisis kepatuhan procedural seperti konsultasi publik, dasar hukum penetapan tarif, persetujuan DPRD, dan keterbukaan informasi Ombudsman membuktikan perannya sebagai pengontrol kualitas kebijakan publik agar tidak merugikan masyarakat dan tidak melanggar prosedur resmi. Koordinasi Ombudsman dengan PDAM Berau, Pemerintah Kabupaten Berau, dan pihak pihak terkait merupakan bagian dari fungsi pengawasan eksternal sebagaimana ditegaskan pada Pasal 6 huruf c dan d UU No. 37 Tahun 2008.

Tindakan seperti permintaan klarifikasi tertulis, rapat melalui *zoom meeting*, permintaan dokumen, hingga kunjungan langsung ke lapangan mencerminkan penerapan *checks and balances* terhadap penyelenggara layanan publik. Secara filosofis, langkah-langkah ini menunjukkan peran Ombudsman sebagai mekanisme korektif terhadap potensi penyalahgunaan kewenangan atau kelalaian procedural instansi publik. Pendekatan kolaboratif namun tetap independen memastikan bahwa penyelesaian laporan tidak hanya administratif, tetapi juga substantif, sehingga hak-hak masyarakat sebagai konsumen pelayanan air minum terlindungi.

Jika setelah pemeriksaan ditemukan adanya maladministrasi, Ombudsman berwenang mengeluarkan rekomendasi sebagaimana diatur dalam Pasal 38 dan Pasal 39 UU No. 37 Tahun 2008. Berdasarkan wawancara, rekomendasi Ombudsman Kaltim dapat berupa peninjauan ulang tarif, kewajiban transparansi perhitungan, perbaikan sistem pengaduan, audit

internal-eksternal, hingga monitoring pemerintah daerah. Fungsi rekomendasi ini merupakan aspek filosofis dari upaya perbaikan pelayanan publik secara sistemik.

Rekomendasi Ombudsman bukan hanya menegakkan kepastian hukum, tetapi juga memperbaiki kualitas tata kelola PDAM agar sesuai prinsip keadilan, proporsionalitas, dan perlindungan masyarakat. Dengan demikian, Ombudsman berperan strategis dalam memastikan bahwa kebijakan tarif air tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga adil, transparan, dan berpihak pada kepentingan publik.

Secara sosiologis, kebijakan kenaikan tarif air bersih menyangkut kebutuhan dasar masyarakat sehingga kesalahan prosedural dalam penetapannya berpotensi menimbulkan keresahan sosial dan ketidakpercayaan kepada pemerintah daerah maupun PDAM sebagai BUMD penyedia layanan air minum. Kehadiran Ombudsman dalam memeriksa proses penetapan tarif menjadi penting untuk menenangkan kondisi sosial serta menjaga kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Wawancara menunjukkan bahwa Ombudsman Kaltim turun langsung ke lapangan, berkomunikasi dengan PDAM dan Pemkab Berau, serta meminta dokumen secara detail.

Tindakan ini merupakan penerapan landasan sosiologis bahwa Ombudsman dibentuk untuk menjaga harmonisasi relasi antara negara dan masyarakat khususnya ketika terjadi potensi kesewenang-wenangan administratif dalam pelayanan publik yang bersifat vital seperti air bersih.

Dari perspektif administrasi negara, Ombudsman menjalankan fungsi *control mechanism* terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Fakta bahwa Ombudsman Kaltim melakukan telaah dokumen resmi, verifikasi prosedural, dan analisis kesesuaian hukum dalam kasus PDAM Berau menunjukkan adanya penerapan prinsip-prinsip administrasi publik seperti asas kecermatan, asas keterbukaan, asas tujuan yang tepat, dan asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009).

Dengan memastikan bahwa setiap tahapan penetapan tarif mulai dari perhitungan, uji kelayakan, konsultasi publik, hingga penetapan regulasi telah dilakukan sesuai prosedur, Ombudsman berperan sebagai pengawas kualitas administrasi kebijakan publik. Peran ini menjadi penting untuk mencegah terjadinya maladministrasi yang dapat merugikan warga, terutama pada sektor air minum yang sangat kritis bagi kesejahteraan masyarakat.

Jika ditinjau dari landasan hak asasi manusia, akses terhadap air bersih merupakan bagian dari hak atas standar hidup layak sebagaimana diakui dalam berbagai instrumen HAM internasional dan nasional. Maladministrasi dalam penetapan tarif air berpotensi menghambat pemenuhan hak tersebut. Dalam hasil wawancara, Ombudsman menegaskan perlunya transparansi perhitungan tarif dan perbaikan sistem pengaduan pelanggan ini menunjukkan bahwa Ombudsman memosisikan dirinya sebagai lembaga yang memastikan tidak adanya kebijakan yang merugikan hak-hak dasar masyarakat. Pendekatan Ombudsman yang bersifat korektif dan solutif ini menegaskan bahwa perannya

tidak sekadar administratif, tetapi juga berorientasi pada perlindungan hak publik sebagai bagian dari mandat moral dan filosofis lembaga pengawas pelayanan publik.

Rekomendasi Ombudsman tidak hanya bersifat penyelesaian kasus, tetapi juga memiliki fungsi strategis untuk meningkatkan akuntabilitas institusional pemerintah daerah dan PDAM Berau. Hal ini memperlihatkan legitimasi bahwa Ombudsman Kaltim mendorong adanya audit tarif, perbaikan infrastruktur, serta monitoring berkala oleh pemerintah daerah.

Ini menunjukkan peran Ombudsman dalam membangun sistem pelayanan publik yang lebih kuat dan transparan. Dengan memberi tekanan pada pembenahan internal serta perbaikan mekanisme respons pengaduan, Ombudsman memastikan bahwa kasus serupa tidak berulang di masa mendatang. Peran ini memperlihatkan bagaimana Ombudsman menjadi aktor penting dalam pembentukan tata kelola pemerintahan yang bersih, berintegritas, dan sesuai prinsip *good governance*, sekaligus memperlihatkan penerapan nyata kewenangan Ombudsman di daerah dalam melindungi kepentingan masyarakat.

Peran Ombudsman Kaltim dalam kasus kenaikan tarif PDAM Berau tidak hanya terbatas pada penanganan laporan, tetapi juga mencakup upaya pencegahan maladministrasi sebagaimana diperintahkan oleh Pasal 7 huruf e UU No. 37 Tahun 2008. Melalui fungsi ini, Ombudsman melakukan pengawasan preventif untuk memastikan PDAM dan Pemerintah Kabupaten Berau menerapkan prosedur administrasi yang sesuai dengan asas legalitas,

keterbukaan, dan akuntabilitas sebelum menetapkan kebijakan tarif. Dengan memberikan saran perbaikan dan evaluasi awal terhadap proses penetapan tarif, Ombudsman berperan memastikan agar kebijakan publik tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Fungsi pencegahan ini menjadi krusial karena mencegah terjadinya pelanggaran prosedur yang dapat mengakibatkan maladministrasi yang lebih besar.

Selain pencegahan, Ombudsman Kaltim juga mengoptimalkan kewenangan dalam Pasal 14 UU No. 37 Tahun 2008 untuk memberikan *saran sistemik* demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor air minum. Dalam konteks PDAM Berau, Ombudsman tidak hanya memberikan tanggapan terhadap laporan masyarakat, tetapi juga menyusun saran jangka panjang terkait transparansi perhitungan tarif, tata kelola informasi, dan keteraturan mekanisme konsultasi publik.

Saran sistemik ini bertujuan memperbaiki struktur manajemen PDAM agar kebijakan tarif ke depan tidak kembali menimbulkan resistensi sosial atau polemik administratif. Dengan demikian, Ombudsman berperan sebagai arsitek tata kelola yang lebih tertib dan sesuai standar pelayanan publik nasional. Dalam kasus ini, Ombudsman Kaltim juga memainkan peran penting dalam memastikan PDAM Berau melaksanakan kewajiban transparansi dan komunikasi publik.

Melalui fungsi pencegahan maladministrasi, Ombudsman mendorong PDAM untuk meningkatkan keterbukaan, misalnya melalui publikasi tarif secara jelas, penyediaan dokumen pendukung, serta memberikan ruang

partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Upaya ini sejalan dengan tujuan Ombudsman, yaitu menciptakan lingkungan administrasi publik yang responsif dan tidak diskriminatif. Langkah ini menjadi bagian penting dalam menyelesaikan laporan masyarakat sekaligus mendorong PDAM memenuhi standar tata kelola yang baik.

Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya bertindak sebagai lembaga penerima laporan, tetapi juga berperan sebagai pengawal prinsip *fairness* dalam pelayanan publik. Peran ini menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman sangat vital dalam melindungi kepentingan masyarakat terhadap kebijakan yang memiliki dampak luas, termasuk dalam hal terkait dengan layanan penyediaan air oleh BUMD PDAM, sekaligus memastikan bahwa setiap kebijakan publik berjalan sesuai prinsip-prinsip tata kelola yang baik sebagaimana mandat UU No. 37 Tahun 2008.

Pada saat yang sama, peran Ombudsman Kaltim juga mencerminkan bagaimana lembaga ini memastikan implementasi prinsip-prinsip *public accountability*. Dengan menanyakan pertanggungjawaban pejabat terkait, memverifikasi proses pengambilan keputusan, serta menilai kesesuaian prosedural, Ombudsman memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan secara moral, administratif, dan hukum. Mekanisme ini sangat penting untuk menghindari terjadinya *abuse of power* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan pengawasan yang ketat dan sistematis, Ombudsman menjaga agar setiap kebijakan tarif tidak menjadi alat

untuk kepentingan kelompok tertentu, melainkan murni berdasarkan kepentingan publik.

Terakhir, keberadaan Ombudsman dalam kasus PDAM Berau menegaskan pentingnya lembaga ini sebagai benteng terakhir yang melindungi konsumen layanan dasar dari potensi kesewenang-wenangan administratif. Dalam sektor air bersih, masyarakat sebagai konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah karena layanan tidak memiliki banyak alternatif. Dengan demikian, Ombudsman berperan mengimbangi ketimpangan kekuasaan antara penyedia layanan dan masyarakat melalui mekanisme pengawasan, investigasi, dan rekomendasi. Peran ini memperkuat keyakinan bahwa Ombudsman bukan hanya simbol pengawasan, tetapi juga instrumen nyata yang memastikan negara hadir dalam melindungi hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik yang layak, transparan, dan adil

Di sisi lain, keberadaan Ombudsman dalam konteks ini juga memperlihatkan bagaimana lembaga pengawas ini menjadi instrumen penting dalam mengawal efektivitas asas keterbukaan informasi publik. Ketersediaan data dan dokumen terkait dasar perhitungan tarif, kajian kelayakan, serta pertimbangan pemerintah daerah merupakan prasyarat bagi kebijakan publik yang akuntabel. Dengan menuntut kelengkapan dokumen dan memastikan bahwa informasi tersebut tersedia secara transparan, Ombudsman membantu memperkuat budaya birokrasi yang terbuka dan informatif.

## **B. Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran Prosedur administratif dalam penetapan kenaikan tarif air PDAM Berau**

Dalam menjalankan fungsi pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur tidak lepas dari berbagai tantangan dan kendala. Hal ini terutama dirasakan dalam menangani laporan masyarakat terkait dugaan pelanggaran prosedur administratif, seperti kasus kenaikan tarif air PDAM Berau. Kendala-kendala tersebut dapat muncul baik dari aspek internal lembaga maupun dari lingkungan eksternal, yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pengawasan dan penyelesaian laporan. Pemahaman terhadap kendala-kendala ini penting untuk menilai sejauh mana Ombudsman dapat melaksanakan perannya sebagai penjaga keadilan pelayanan publik, sekaligus sebagai acuan untuk perbaikan mekanisme pengawasan di masa mendatang. Berikut beberapa kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administratif terkait kenaikan tarif PDAM Berau:

### **1. Kendala Geografis Sebagai Penghambat Teknis Pemeriksaan**

Faktor jarak geografis antara wilayah kerja Ombudsman Kaltim yang berada di Samarinda dengan lokasi PDAM Berau sebagai instansi terlapor. Jarak tersebut membuat proses klarifikasi, permintaan data, serta peninjauan lapangan membutuhkan waktu yang lebih panjang dan biaya operasional tambahan. Akibatnya, tahapan pemeriksaan tidak dapat dilakukan secara cepat seperti yang diharapkan, sehingga memperlambat proses verifikasi

maupun kegiatan investigasi substantif. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara faktual, faktor geografis masih menjadi tantangan teknis yang memengaruhi efektivitas pengawasan eksternal Ombudsman terutama pada daerah dengan cakupan wilayah luas seperti Kalimantan Timur.

## **2. Beban Laporan Tinggi dan Dampaknya terhadap Prioritas Pemeriksaan**

Bapak Agus Ferdinand juga menegaskan bahwa banyaknya laporan lain yang masuk secara bersamaan menjadi kendala internal yang signifikan. Ombudsman tidak dapat menolak laporan masyarakat yang memenuhi syarat formil, sehingga setiap laporan harus tetap diproses sesuai prosedur. Tingginya beban laporan menyebabkan pembagian waktu dan perhatian asisten menjadi terbagi, yang kemudian berdampak langsung pada durasi penanganan kasus PDAM Berau. Situasi ini menimbulkan tantangan dalam menentukan prioritas tanpa mengabaikan aspek keadilan bagi seluruh pelapor. Landasan faktual ini menggambarkan tekanan kerja yang besar pada unit penyelesaian laporan dan memperlihatkan pentingnya manajemen waktu serta sistem pengaturan prioritas yang lebih baik.

## **3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Internal Ombudsman**

Kendala berikutnya yang dijelaskan oleh narasumber adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia, khususnya asisten di bagian penyelesaian laporan. Dengan keterbatasan SDM yang ada, sementara jumlah laporan terus meningkat, maka kapasitas Ombudsman dalam melakukan investigasi mendalam menjadi tidak maksimal. Keterbatasan ini juga berdampak pada kualitas monitoring terhadap tindak lanjut

rekomendasi. Dalam kasus PDAM Berau yang melibatkan analisis teknis, data tarif, dokumen regulasi, dan proses administratif, diperlukan tenaga profesional yang memadai. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kapasitas organisasi menjadi faktor penting yang memperlambat penanganan laporan dan merupakan hambatan internal yang tidak dapat diabaikan.

#### **4. Respon Lambat dari PDAM Berau dan Pemkab sebagai Kendala Eksternal Utama**

salah satu hambatan terbesar adalah lambatnya respons dari PDAM Berau maupun Pemerintah Kabupaten Berau dalam memberikan klarifikasi, data pendukung, dan dokumen administratif. Respons yang lambat ini seringkali menyebabkan proses verifikasi dan pembuktian menjadi tertunda. Padahal, Ombudsman memiliki kewenangan dan batas waktu tertentu untuk melakukan pemeriksaan. Ketidakresponsifan instansi publik ini bukan hanya memperlambat proses penyelesaian laporan, tetapi juga menunjukkan kurangnya kepatuhan terhadap Pasal 31 UU No. 37 Tahun 2008 yang mewajibkan instansi memberikan keterangan dan dokumen kepada Ombudsman. Kendala eksternal ini menegaskan bahwa kualitas kerja Ombudsman sangat dipengaruhi oleh tingkat kooperatif instansi terlapor.

#### **5. Birokrasi Berlapis dan Proses Administratif Instansi yang Menghambat**

Narasumber kedua juga menyebut bahwa birokrasi internal PDAM Berau dan Pemkab Berau cukup panjang dan berlapis, sehingga permintaan informasi seringkali harus melalui banyak tahapan. Prosedur internal yang

tidak efisien ini menyebabkan permintaan dokumen dari Ombudsman tidak dapat dipenuhi secara cepat. Bahkan, terdapat instansi yang meminta prosedur tambahan sebelum memberikan data, meskipun Ombudsman memiliki kewenangan langsung untuk memperoleh informasi tanpa prosedur tambahan tersebut. Hambatan ini memperlihatkan adanya ketidaksinkronan antara mekanisme internal instansi dengan kewenangan Ombudsman, yang secara faktual memperlambat penanganan laporan PDAM Berau.

#### **6. Hambatan Sosial, Tekanan Politik, dan Kurangnya Koordinasi Antarinstansi**

Selain hambatan administratif, Bapak Agus Ferdinand menegaskan bahwa terdapat pula tekanan politik dan sosial yang mempengaruhi kelancaran pemeriksaan kasus. Kebijakan kenaikan tarif air merupakan isu sensitif yang menyentuh kepentingan masyarakat luas sehingga beberapa instansi lebih berhati-hati dalam memberikan data atau memberikan keterangan. Belum lagi, kurangnya koordinasi antarinstansi di Kabupaten Berau semakin memperlambat alur informasi yang diperlukan Ombudsman. Tekanan semacam ini menciptakan suasana kerja yang tidak stabil dan berdampak pada proses pengambilan keputusan. Landasan faktual tersebut memperlihatkan bahwa tugas Ombudsman bukan hanya teknis administratif, tetapi juga harus menghadapi dinamika sosial-politik yang memengaruhi objektivitas dan kecepatan proses pemeriksaan.

Kendala-kendala faktual yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran prosedur administrasi kebijakan kenaikan tarif PDAM Berau sangat kompleks. Pertama, terdapat hambatan geografis signifikan, di mana jarak antara kantor Ombudsman di Samarinda dengan lokasi PDAM Berau mempengaruhi kecepatan pemeriksaan, klarifikasi data, dan peninjauan lapangan. Kedua, beban laporan masyarakat yang tinggi menimbulkan tekanan internal, sehingga prioritas penanganan kasus harus dikelola hati-hati agar tidak mengabaikan keadilan bagi pelapor. Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala internal nyata, karena jumlah tenaga profesional terbatas mengurangi kapasitas investigasi dan kualitas monitoring tindak lanjut rekomendasi. Keempat, terdapat kendala eksternal berupa lambatnya respons PDAM Berau dan Pemerintah Kabupaten Berau, yang memperlambat proses verifikasi dokumen dan klarifikasi, meskipun Ombudsman memiliki kewenangan hukum untuk memperoleh informasi sesuai Pasal 31 UU No. 37 Tahun 2008. Kelima, birokrasi berlapis dan prosedur internal instansi yang tidak efisien turut menghambat penyampaian data, mencerminkan ketidaksinkronan antara mekanisme internal instansi dan kewenangan Ombudsman. Terakhir, hambatan sosial, tekanan politik, dan kurangnya koordinasi antarinstansi menambah kompleksitas kasus.

Secara keseluruhan, kendala-kendala ini menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan eksternal di lapangan sering menghadapi hambatan teknis, administratif, dan sosial-politik, yang dapat memperlambat atau mempengaruhi efektivitas Ombudsman dalam menegakkan keadilan pelayanan publik

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, sangat strategis dalam memastikan bahwa prosedur administratif dalam penetapan kebijakan tarif air PDAM Berau berjalan transparan, akuntabel, dan sesuai prinsip good governance. Sesuai dengan Pasal 1 angka 1 dan Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman bertugas melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima laporan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi.
2. Kendala Proses penyelesaian laporan menghadapi berbagai kendala, baik internal (keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban laporan) maupun eksternal (jarak geografis, birokrasi panjang, lambatnya respons instansi terkait, serta tekanan sosial-politik)

#### **B. Saran**

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur, perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan sistem kerja internal agar mampu menangani laporan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, koordinasi yang lebih baik dengan instansi terlapor dan pihak terkait dapat meminimalkan hambatan birokrasi dan mempercepat proses verifikasi laporan.

2. Pemerintah daerah dan instansi terkait disarankan untuk meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Langkah-langkah preventif ini akan mendukung pengawasan eksternal oleh Ombudsman, mencegah terjadinya maladministrasi, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan publik, khususnya terkait penetapan tarif dan pelayanan publik

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agus Dwiyanto, *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*, UGM Press, Yogyakarta, 2021
- Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori Dan Praktek*, Penerbit CV. Jakad Media, Surabaya, 2020
- Dr. A'an Efendi & Dyah Ochtorina Susanti, *Teori Ilmu Hukum* Penerbit: Kencana (Prenada Media) Jakarta, 2023
- Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H. *Teori-Teori Hukum Penulis: Penerbit: Literasi Nusantara Abadi Malang, Jawa Timur, Indonesia, 2022*
- Dr. R.M. Gatot Hery Djatmiko, *Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*, Penerbit Adab, Indramayu. 2023.
- Fajlurrahman Jurdi *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Penerbit Kencana (Divisi Hukum), 2024
- Hudali Mukti, *Perizinan Pertambangan Batu Bara Terintegritas Dalam Mewujudkan Pembangunan Daerah Berkelanjutan*, Deepublish, Sleman Yogyakarta 2022,
- M. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia), 2003,
- Mancur Sinaga et al., *Filsafat Hukum: Teori, Prinsip dan Hukum di Indonesia* Penerbit: Sonpedia Publishing Indonesia Kota: (Indonesia, edisi nasional) 2025
- Philipus M. Hadjon dkk, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Penerbit UGM Press, Yogyakarta, Cetakan Keenambelas, Juli 2024 UGM Press Publishing, Surabaya, 2020,
- Indroharto *Usaha Memahami Undang-Undang Administrasi Negara dan Peradilan Tata Usaha Negara* Penulis: Prof. Dr. H. Indroharto, S.H., M.S. 2020 (Edisi Revisi) Penerbit: Pustaka Harapan Jakarta. 2020
- Tatiek Sri Djatmiati *Penyalahgunaan Wewenang dalam Hukum Administrasi* Penulis: Prof. Dr. Tatiek Sri Djatmiati, S.H., M.S. Penerbit: Airlangga University Press Surabaya 2021

Mustopadidjaja *Manajemen Pelayanan Publik di Era Reformasi* Penulis: Dr. Mustopadidjaja AR Penerbit: Lembaga Administrasi Negara (LAN) Press Kota: Jakarta 2022

Aliziduhu Ndraha *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru* Penulis: Prof. Dr. Taliziduhu Ndraha (Edisi Pembaruan) Penerbit: Rineka Cipta Kota: Jakarta 2021

Bagir Manan *Teori dan Politik Hukum Administrasi Negara* Penulis: Prof. Dr. Bagir Manan, S.H., M.CL. Penerbit: FH UII Press Kota: Yogyakarta 2020

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4895.

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 288.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum pada Badan Usaha Milik Daerah Penyelenggara SPAM.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Laporan.

Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Segah Kabupaten Berau.

## **B. Jurnal**

Kedudukan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) Sebagai Tolak Ukur Normatif Atas Keputusan Pengadilan Tata Usaha Negara Dalam Mewujudkan Reformasi Yudisial”, Fachrial Ikhsan & Dewi Sulastri, *Qanuniya: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2 2025.

Musri, Sayid Anshar, Netrivianti, & Adi Wibowo (Universitas Ekasakti) Ekasakti Jurnal Penelitian dan Pengabdian, Vol. 5 No. 1 Etika Administrasi Dalam Layanan Publik Yang Mengutamakan Keadilan Sosial. 2024

Priyono, Agus. “Peran Ombudsman dalam Mengawal Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Akuntabel.” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 2, 2021.

Purnama, B., & Tuasikal, H. *Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi*. 2019.

Nida Amalia, Hasymi Muhammad & Muhammad Khoirul Anwar  
“Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa” *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*. 2025

Implementasi Negara Hukum Indonesia dalam Kualifikasi Tindakan Pejabat Tata Usaha Negara sesuai Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/> 2025

Astuti, R., “Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Indonesia,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 5, No. 2, 2020

Fajar, R., “Pelayanan Publik yang Akuntabel dan Transparan,” *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, Vol. 7, No. 3, 2023,

Pendekatan Teori Hukum Progresif dalam Menjawab Permasalahan Kesejangan Hukum (Legal Gaps) di Indonesia, Satria Sukananda, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2023

Sigit, W., “Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman,” *Jurnal Hukum dan Pelayanan Publik*, Vol. 5, No. 2, 2019

Wibowo, A., “Profesionalisme dan Etika Pelayanan Publik di Indonesia,” *Jurnal Etika dan Pelayanan Publik*, Vol. 3, No. 1, 2020,

Widayanti, D. “Tanggung Jawab Hukum Aparatur atas Pelanggaran AUPB,”  
*Jurnal Kolaboratif Sains Hukum*, Vol. 7 No. 2, 2023

Memasang Etika Administrasi Publik sebagai Pilar Kepercayaan Masyarakat”  
*Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* Baiq Djwita Ayu Susila & Siti Shaliha &  
Hayat [Warunayama](#) 2024.

Menuju Birokrasi Inklusif: Implementasi Kebijakan Kesetaraan Gender di  
Sektor Publik”Jurnal: *Discourse: Indonesian Journal of Social Studies  
and Education* Mayasari, Dama & Situmorang 2025.

Firzhal Arzhi Jiwantara,Siti Hasanah, Konsep Penyalahgunaan Wewenang  
dalam Perspektif Hukum Administrasi di Indonesia” *Jurnal Indonesia  
Sosial Sains*, (JISS) 2022

### **C. Data Internet**

Mahasiswa KPMKB Samarinda Demo Kenaikan Tarif Air PDAM Berau yang  
Tidak Transparan, Tuntut Dirut Dicot” artikel dari Kaltim Post, 7 Januari  
2025.

Komisi Informasi Publik, *Panduan Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik*,  
<https://komisiinformasi.go.id/panduan-keterbukaan> , 2022

Lembaga Studi Administrasi Publik, *Kajian Pelayanan Publik di Indonesia*,  
<https://lsap.or.id/kajian-pelayanan-publik>, 2023

Media Sosial Ombudsman RI, Twitter @ombudsmanri, berbagai pengumuman  
dan laporan, <https://twitter.com/ombudsmanri>, 2023

Portal Berita Hukum Nasional, *Kasus Maladministrasi PDAM Berau*,  
<https://beritahukum.id/kasus-maladministrasi-pdam-berau>, 2025,

## LAMPIRAN

### A. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

---



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jalan M.T.Haryono Perumahan Pemda Kaltim Blok A Nomor 1  
Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda,  
Kalimantan Timur 75127. Telepon (0541) 2086525  
surat elektronik : [kaltim@ombudsman.go.id](mailto:kaltim@ombudsman.go.id)

Nomor : B/583/HM.02.03-21/XII/2025 16 Desember 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Balasan atas Penelitian Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda perihal Penelitian Skripsi tertanggal 26 November 2025, dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa berikut :

Nama : Marinus Uki Mundan  
NPM : 21.11.107.74201.002  
No. HP : 081244301434

Dapat melakukan kegiatan Penelitian Skripsi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Timur terhitung mulai tanggal 26 November 2025 sampai dengan 26 Desember 2025.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami meminta kepada Mahasiswa tersebut selama melakukan kegiatan Penelitian agar mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur serta menjaga kedisiplinan dan mengikuti jam kerja yang berlaku.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan



Mulyadin

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR

---

Gambar 1. Surat Keterangan Telah Melakukan

## B. Dokumentasi



Gambar 3.  
Wawancara Bersama bapak Ryan selaku kepala keasistenan penerimaan dan ferivikasi laporan masyarakat, dan Bapak Agus ferdinand selaku koordinator 2 penyelesaian laporan.

### C. Daftar Riwayat Hidup



**Marinus Uki**, lahir di Surabaya, 29 Oktober 2002

Dari Pasangan Yohanis Sapan dan Ibu Albertin

Mundan, anak pertama dari empat bersaudara,

penulis menempu pendidikan mulai dari sekolah

dasar di SDN 270 Tumbang Datu, Kabupaten Tanah

Toraja, Sulawesi Selatan.

Penulis melanjutkan tingkat pendidikan tingkat menengah pertama di SMP

KATOLIK SANGALLA, Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan. Penulis

melanjutkan pendidikan tingkat menengah di SMAN 12 BERAU, Kecamatan

Sambaliung, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Penulis melanjutkan

pendidikan perguruan tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam

Samarinda dengan jurusan Hukum Program Studi SI Ilmu Hukum, Fakultas

Hukum. Penulis kemudian menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi yang

berjudul “**Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan**

**Kalimantan Timur dalam menyelesaikan laporan dugaan pelanggaran**

**prosedur administratif kebijakan penetapan kenaikan tarif air PDAM**

**berau berdsarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang**

**Ombudsman Republik Indonesia.**