UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Diskresi Ombudsman dalam Penanganan Laporan Non-Maladministrasi: Analisis Perspektif Street Level
Bureaucrats Pada Studi Kasus Ombudsman Perwakilan DIY Tahun 2024**
Gita Laksmi Anindhita, Dr. Novi Paramita Dewi, S.I.P., MDP.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani laporan non-maladministrasi, yaitu laporan yang secara regulatif tidak memenuhi unsur maladministrasi tetapi menimbulkan kerugian nyata bagi masyarakat. Fenomena ini menunjukkan adanya praktik diskresi yang dilakukan ORI menggunakan ruang interpretasi kewenangan yang tidak diatur regulasi secara eksplisit sekaligus memunculkan paradoks bahwa lembaga yang bertugas mengawasi diskresi justru menjalankan diskresi sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mendokumentasikan tahapan mekanisme penanganan laporan non-maladministrasi, menganalisis justifikasi penggunaan diskresi, dan menganalisis implikasi diskresi ORI Perwakilan DIY.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal pada kasus pembiayaan BPJS Kesehatan untuk pasien percobaan menyakiti diri sendiri tahun 2024. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber petugas ORI Perwakilan DIY dan analisis dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan.

Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama. Pertama, penanganan laporan non-maladministrasi berjalan melalui dua jalur bersamaan, yaitu jalur formal yang tercatat dalam Laporan Hasil Pemeriksaan, dan jalur informal yang tidak tercatat namun menjadi kunci penyelesaian substantif. Kedua, diskresi terjadi pada dua titik keputusan yang tidak diatur regulasi, meliputi keputusan untuk tetap menindaklanjuti laporan meski tidak ditemukan maladministrasi, dan pemilihan jalur informal melalui jaringan personal petugas. Diskresi tersebut didasari tiga pertimbangan yang saling berkaitan, meliputi regulatif, kontekstual, dan etis serta termanifestasi dalam empat indikator street level discretion. Ketiga, diskresi yang dijalankan bersifat protektif, berbeda dari diskresi abusif yang menjadi objek pengawasan ORI, serta berhasil mengantarkan pelapor pada solusi nyata melalui keterlibatan Forum Perlindungan Korban Kekerasan DIY dan pembiayaan Bapel Jamkesos DIY. Namun keberhasilan ini bergantung pada jaringan personal petugas, bukan prosedur institusional, sehingga perlu dilembagakan. Penelitian ini berkontribusi pada perluasan perspektif Street Level Bureaucracy ke konteks lembaga pengawas independen.

Kata Kunci : diskresi, *street level discretion*, non-maladministrasi, Ombudsman, pelayanan publik

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Diskresi Ombudsman dalam Penanganan Laporan Non-Maladministrasi: Analisis Perspektif Street Level
Bureaucrats Pada Studi Kasus Ombudsman Perwakilan DIY Tahun 2024**
Gita Laksmi Anindhita, Dr. Novi Paramita Dewi, S.I.P., MDP.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

## *Abstract*

*This research is motivated by the success of the Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta in handling non-maladministration reports, reports that do not formally meet the regulatory elements of maladministration but nonetheless result in tangible harm to the public. This phenomenon indicates a discretionary practice in which ORI utilizes an interpretive space of authority not explicitly regulated, while simultaneously raising a paradox in which an institution tasked with overseeing discretion is itself exercising discretion. This research aims to document the stages of the mechanism for handling non-maladministration reports, to analyze the justification for the use of discretion, and to analyze the implications of discretion exercised by ORI Perwakilan DIY.*

*This research employs a qualitative approach with a single case study design, focusing on the 2024 case of BPJS Kesehatan financing for a patient who had attempted self-harm. Data were obtained through in-depth interviews with ORI Perwakilan DIY officials and document analysis of the Laporan Hasil Pemeriksaan (Investigation Report).*

*The findings reveal three main results. First, the handling of non-maladministration reports proceeds through two simultaneous pathways: a formal pathway documented in the Laporan Hasil Pemeriksaan, and an informal pathway that, although undocumented, proves key to substantive resolution. Second, discretion occurs at two decision points not governed by regulation: the decision to continue following up on a report despite the absence of maladministration findings, and the choice to pursue an informal pathway through officials' personal networks. This discretion is grounded in three interrelated considerations—regulatory, contextual, and ethical and is manifested across four indicators of street-level discretion. Third, the discretion exercised is protective in nature, distinct from the abusive discretion that ORI is mandated to oversee, and successfully guided the complainant toward a tangible solution through the involvement of the Forum Perlindungan Korban Kekerasan DIY and financing from Bapel Jamkesos DIY. However, this success depends on officials' personal networks rather than institutional procedure, indicating a need for institutionalization. This research contributes to expanding the Street Level Bureaucracy perspective to the context of independent oversight institutions.*

*Keywords: discretion, street-level discretion, non-maladministration, Ombudsman, public service*