



PENANGANAN MALADMINISTRASI DALAM KASUS KABEL TELEKOMUNIKASI TIDAK BERATURAN DI HANDIL BAKTI OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN

Muhammad Risky Rahmadani

Program Studi Hukum Tata Negara, UIN Antasari Banjarmasin, Indonesia

E-mail: muhammadriskyrahmadanio1@gmail.com

Received 27-11-2025 | Revised form 15-12-2025 | Accepted 25-01-2026

Abstract

Public services that fail to meet established standards may lead to maladministration and generate direct impacts on public safety and community convenience, including in the management of telecommunications utilities within road right-of-way areas. This study aims to analyze the handling of maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, South Kalimantan Representative Office, in response to the case of disorganized telecommunications cables in Handil Bakti, Barito Kuala Regency, and to assess its conformity with applicable laws and regulations. The research employs a descriptive qualitative method with an empirical legal approach through field research. Data were collected through interviews with Ombudsman officers in the inspection division and documentation of case-handling archives, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Ombudsman conducted stages of report intake, examination, inter-agency coordination, and field inspection, and identified the South Kalimantan National Road Implementation Agency (BPJN) as the reported institution due to its authority over the supervision of utilities along national roads. The examination concluded that maladministration occurred in the form of neglect of legal obligations, which was subsequently followed up through facilitation and monitoring until the cables were reorganized by telecommunications operators. This study concludes that Ombudsman oversight is effective in encouraging corrective actions and strengthening public service accountability, although it still requires enhanced procedural consistency and continuous supervision.

Keywords: Maladministration, Public Services, Ombudsman RI Representative Office for South Kalimantan

Abstrak

Pelayanan publik yang tidak memenuhi standar berpotensi melahirkan maladministrasi dan menimbulkan dampak langsung bagi keselamatan serta kenyamanan masyarakat, termasuk pada pengelolaan utilitas telekomunikasi di ruang milik jalan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penanganan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap kasus kabel telekomunikasi yang semrawut di Handil Bakti, Kabupaten Barito Kuala, serta menilai kesesuaiannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan hukum empiris melalui penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak Ombudsman bagian pemeriksaan dan dokumentasi arsip penanganan laporan, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Ombudsman melakukan tahapan penerimaan laporan, pemeriksaan, koordinasi lintas instansi, hingga pemeriksaan lapangan, serta menetapkan BPJN Kalimantan Selatan sebagai pihak terlapor karena kewenangan pengawasan utilitas jalan nasional berada pada instansi tersebut. Pemeriksaan menyimpulkan adanya maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum yang kemudian ditindaklanjuti melalui fasilitasi dan monitoring hingga kabel ditertibkan oleh operator. Penelitian menyimpulkan bahwa pengawasan Ombudsman efektif mendorong tindakan korektif dan memperkuat akuntabilitas pelayanan publik, meskipun masih memerlukan penguatan

konsistensi prosedural dan pengawasan berkelanjutan.

Kata Kunci: Maladministrasi, Pelayanan Publik, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

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



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus diselenggarakan secara berkualitas, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktik masih sering ditemukan layanan yang tidak memenuhi standar, sehingga menimbulkan keluhan masyarakat dan bahkan mengarah pada maladministrasi. Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai dasar penyelenggaraan layanan yang menempatkan masyarakat sebagai penerima manfaat utama dan menuntut adanya kepastian prosedur serta tanggung jawab penyelenggara.¹

Salah satu persoalan pelayanan publik yang berdampak nyata adalah penataan kabel telekomunikasi di ruang publik. Di wilayah Handil Bakti, Kabupaten Barito Kuala, ditemukan kondisi kabel fiber optik yang menjuntai rendah dan tidak tertata sehingga berpotensi membahayakan pengguna jalan. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melalui inspeksi lapangan bahkan menemukan 29 titik kabel telekomunikasi yang tidak sesuai standar keselamatan serta mengganggu ketertiban fasilitas umum. Kondisi tersebut menunjukkan lemahnya pengawasan serta ketidakjelasan tindak lanjut dari instansi berwenang, sehingga menimbulkan dugaan maladministrasi.

Dalam konteks pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) bagaimana penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti; dan (2) apakah penanganan tersebut telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tahapan serta mekanisme penanganan laporan dugaan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan menilai kesesuaiannya dengan ketentuan hukum, khususnya ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

¹ Abdul Haliq, *Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan*. As Siyash, Vol. 2, No. 1, Mei 2021.

Penelitian ini penting secara akademik karena memperkuat kajian empiris terkait efektivitas pengawasan Ombudsman dalam pelayanan publik pada kasus yang menyentuh keselamatan ruang publik dan pengelolaan utilitas. Kontribusi penelitian ini terletak pada analisis prosedural dan evaluasi kritis atas praktik penyelesaian laporan, termasuk bagaimana koordinasi lintas instansi memengaruhi efektivitas koreksi maladministrasi serta bagaimana penanganan kasus dapat dijadikan rujukan perbaikan tata kelola utilitas telekomunikasi agar lebih akuntabel dan berkelanjutan.

PEMBAHASAN

A. Temuan Lapangan: Kabel Telekomunikasi Semrawut sebagai Masalah Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persoalan kabel telekomunikasi di Handil Bakti bukan sekadar gangguan estetika ruang publik, melainkan telah masuk kategori masalah pelayanan publik karena berdampak pada keamanan pengguna jalan. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam inspeksi lapangan menemukan 29 titik kabel telekomunikasi yang tidak tertata, menjuntai rendah, sebagian berpotensi membahayakan masyarakat, serta menunjukkan lemahnya standar pengelolaan utilitas publik.²

Secara teoretis, temuan ini dapat dibaca sebagai indikasi ketidakterpenuhinya prinsip pelayanan publik yang menuntut kepastian, kualitas, dan perlindungan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif maladministrasi, kondisi tersebut memperlihatkan kegagalan tata kelola pelayanan yang bukan hanya akibat tindakan aktif, tetapi juga akibat kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum dari pihak berwenang. Dengan demikian, data lapangan memperkuat argumentasi bahwa pengelolaan utilitas jalan berkaitan langsung dengan tanggung jawab administratif negara dalam memenuhi standar pelayanan publik.

B. Penanganan Laporan oleh Ombudsman: Alur Pemeriksaan dan Praktik Koordinasi

Penanganan laporan dilakukan Ombudsman melalui tahapan pemeriksaan sebagaimana lazimnya prosedur penanganan dugaan maladministrasi. Proses dimulai dari penerimaan laporan, verifikasi, klarifikasi, dan koordinasi dengan instansi terkait, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan lapangan. Dalam proses tersebut Ombudsman melakukan “bedah laporan” untuk memastikan instansi yang paling berwenang menjadi pihak terlapor dan wajib memberikan respons.

Temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa Ombudsman menjalankan mekanisme pengawasan tidak semata melalui pendekatan formalistik, melainkan lebih menonjol melalui strategi koordinasi lintas instansi. Praktik ini menegaskan bahwa

² Rifqi Soelaiman, Ombudsman Kalsel Temukan 29 Titik Kabel Fiber Optik yang Mengganggu di Handil Bakti Batola, https://banjarmasin.tribunnews.com/2024/11/06/ombudsman-kalsel-temukan-29-titik-kabel-fiber-optik-yang-mengganggu-di-handil-bakti-batola?lgn_method=google&google_btn=onetap , (diakses 16 November 2024 pukul 21.15).

efektivitas Ombudsman dalam kasus pelayanan publik teknis sangat bergantung pada kemampuan membangun jejaring kerja antarlembaga, karena Ombudsman tidak memiliki kewenangan eksekusi langsung untuk melakukan penertiban fisik kabel. Maka, penanganan laporan diarahkan pada fasilitasi tindakan korektif oleh instansi pemerintah yang memiliki otoritas administratif atas ruang milik jalan.³

C. Penentuan Terlapor dan Problem Kewenangan sebagai Akar Maladministrasi

Penelitian menemukan bahwa salah satu akar persoalan dalam kasus ini adalah ketidakjelasan kewenangan antarinstansi. Pada awalnya, laporan masyarakat berpotensi dibaca sebagai urusan Komunikasi dan Informatika, namun hasil bedah laporan menunjukkan bahwa lokasi kabel berada di ruas jalan nasional, sehingga kewenangan berada pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional (BPJN) Kalimantan Selatan sebagai pemegang otoritas ruang milik jalan dan perizinan utilitas. Karena itu BPJN ditetapkan sebagai pihak terlapor.

Dari sudut pandang administrasi publik, temuan ini penting karena memperlihatkan bahwa maladministrasi sering muncul bukan karena tidak adanya aturan, tetapi akibat lemahnya koordinasi dan penegasan tanggung jawab institusional. Dalam konteks pelayanan publik, penempatan kewenangan yang jelas semestinya menjadi dasar tata kelola, terutama pada pelayanan teknis seperti jaringan utilitas. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini adalah menunjukkan bahwa maladministrasi pada kasus kabel telekomunikasi lebih tepat dipahami sebagai persoalan kelalaian struktural pengawasan (*administrative omission*), bukan sekadar kegagalan teknis lapangan.

D. Evaluasi Keselarasan dengan Peraturan: Prosedur Berjalan, tetapi Disiplin Waktu Lemah

Berdasarkan temuan, Ombudsman telah melakukan tahapan pemeriksaan laporan dan menyelesaikan kasus melalui Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) serta surat penutupan laporan. Secara umum, langkah-langkah tersebut menunjukkan kepatuhan prosedural pada kerangka pemeriksaan dan penyelesaian laporan, termasuk penggunaan instrumen administrasi seperti klarifikasi dan monitoring tindak lanjut.

Namun, penelitian juga memberikan catatan kritis bahwa praktik penanganan laporan memperlihatkan adanya kelemahan pada aspek disiplin batas waktu. Dalam dokumen penanganan terdapat jeda yang cukup panjang dalam proses klarifikasi dan tindak lanjut, sehingga secara normatif berpotensi tidak sepenuhnya sejalan dengan pengaturan mengenai tata cara dan waktu penyelesaian laporan dalam Peraturan Ombudsman. Kondisi ini bermakna bahwa Ombudsman cenderung mengutamakan penyelesaian

³ Hadi, Sopian. *Wawancara Pribadi*. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 27 Agustus 2025

substansif melalui negosiasi administratif, tetapi berisiko mengurangi kepastian prosedural dan menurunkan daya tekan pengawasan apabila batas waktu terlalu longgar.

Secara akademik, hal ini sejalan dengan argumentasi studi pengawasan pelayanan publik bahwa lembaga pengawas sering menghadapi dilema antara kepatuhan prosedural (procedural compliance) dan penyelesaian hasil (outcome-oriented oversight). Temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pengawasan efektif membutuhkan kombinasi: ketegasan prosedural untuk memastikan kepastian hukum, serta fleksibilitas yang terukur untuk menyelesaikan masalah layanan publik secara nyata.⁴

E. Hasil Penanganan: Efektivitas Korektif tetapi Pembenahan Sistemik Terbatas

Hasil LHP Ombudsman menyimpulkan adanya maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh instansi yang berwenang. Meskipun demikian, laporan dinyatakan selesai/ditutup karena terdapat tindak lanjut korektif: BPJN melakukan penyuratan terhadap operator telekomunikasi, memberikan tenggat, serta dilakukan monitoring lapangan sampai kabel ditertibkan/dirapikan.

Di sinilah letak poin akademik terpenting penelitian: Ombudsman efektif dalam mendorong penyelesaian korektif melalui tekanan administratif, tetapi penanganannya masih menyisakan pertanyaan tentang pembenahan tata kelola jangka panjang. Penutupan laporan setelah tindakan korektif dilakukan memang menyelesaikan masalah segera, tetapi tidak otomatis memperbaiki sistem pengawasan utilitas agar tidak terulang. Temuan ini menegaskan kontribusi penelitian: pengawasan Ombudsman dalam kasus pelayanan publik teknis cenderung kuat sebagai mekanisme problem solving, namun perlu diperkuat pada sisi preventif dan sistemik, terutama melalui penguatan standar pengawasan, pemetaan kewenangan yang tegas, serta monitoring berkelanjutan agar maladministrasi serupa tidak kembali terjadi.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penanganan dugaan maladministrasi terhadap kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melalui tahapan penerimaan laporan, pemeriksaan/bedah laporan, klarifikasi, koordinasi lintas instansi, pemeriksaan lapangan, hingga penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan penutupan laporan. Proses tersebut menjawab tujuan penelitian, yaitu menggambarkan mekanisme penanganan laporan serta menilai kesesuaiannya dengan ketentuan hukum. Ombudsman menetapkan BPJN Kalimantan Selatan sebagai pihak terlapor karena kewenangan pengawasan ruang milik jalan nasional berada pada instansi tersebut, dan hasil pemeriksaan menyatakan terdapat maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum/tidak memberikan pelayanan yang

kemudian ditindaklanjuti melalui fasilitasi penertiban kabel oleh operator hingga kondisi membaik.

Implikasi praktis penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman efektif mendorong tindakan korektif melalui mekanisme koordinasi dan tekanan administratif, khususnya pada kasus pelayanan publik teknis yang melibatkan banyak pihak. Secara teoretis, temuan memperlihatkan maladministrasi dapat muncul akibat kelalaian struktural pengawasan dan ketidakjelasan kewenangan, sehingga penguatan tata kelola serta penegasan tanggung jawab kelembagaan menjadi penting untuk mencegah pengulangan masalah. Keterbatasan penelitian terletak pada ruang lingkup yang hanya memusatkan kajian pada satu kasus dan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis wawancara serta dokumentasi, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek kajian pada wilayah lain atau menggunakan pendekatan komparatif untuk menilai konsistensi efektivitas penanganan maladministrasi oleh Ombudsman dalam jenis layanan publik yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama Republik Indonesia. Al-Qur'an dan Terjemahnya. Jakarta: CV. Darus Sunnah, 1995.
- Shihab, M. Quraish. Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Azwar, Saifuddin. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Basrowi, dan Suwardi. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Bungin, Burhan. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Erlangga, 2001.
- Fathoni, Abdurahmat. Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Fathoni, Abdurrahman. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Glendon, Mary Ann. A World Made New: Eleanor Roosevelt and the Universal Declaration of Human Rights. New York: Random House, 2001.
- Gunawan, Yopi. Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila. Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Haryatmoko. Pelayanan Publik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Hamdani, A. Administrasi Publik: Teori dan Praktik dalam Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia, 2020.
- Kelsen, Hans. Pure Theory of Law. Diterjemahkan oleh Max Knight. Berkeley: University of California Press, 1967.
- Mulyana, Deddy. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Ridwan, Juniarso, dan Achmad Sodik Sudrajat. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia, 2014.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Soekanto, Soerjono. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Cet. ke-14. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2019.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tim Penyusun. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Ainiyah, Imas Qurhothul. "Analisis Penyalahgunaan Kekuasaan Publik Studi Kasus Illegal Mining." *Jurnal Ilmiah*, 2024.
- Aziz, Abdul Haliq. Analisis Kasus Maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013–2015. *As Siyasah Vol. 2 No. 1 (2022)*.
- Junianto, Ahmad, dan Moch. Nurcholis Majid. Ombudsman dalam Perspektif Fiqh Siyasah. *Al-Aqwal: Jurnal Kajian Hukum Islam Vol. 1 No. 2 (2022)*.
- Manullang, Ahmad Kennedy, dkk. Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Kerja terhadap Kinerja PNS. *Jurnal Makro Manajemen Vol. 5 No. 2 (2020)*.
- Prajna, I Nyoman Bagus Deva, dkk. Efektivitas Kebijakan Jaringan Utilitas Terpadu. *Policy and Maritime Review Vol. 3 No. 1 (2024)*.
- Pratiwi, A.A. Ayu Inten. Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Vol. 7 No. 2 (2022)*.
- Radbruch, Gustav. *Legal Philosophy. Dalam The Legal Philosophies of Lask, Radbruch, and Dabin*. Cambridge: Harvard University Press, 1950.
- Savitri, Zuhra. Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol. 4 No. 2 (2022)*.
- Yasid, Akhmadi, dkk. Maladministration Law Enforcement. *International Asia of Law and Money Laundering Vol. 3 No. 2 (2024)*.
- Arista, Yodi. Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh. Skripsi. UIN Ar-Raniry, 2022.
- Fahrizal, Muhammad. Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi. Skripsi. UIN Antasari, 2023.
- Pratiwi, Annisa Ayu. Penegakan Hukum terhadap Rekomendasi Ombudsman RI. Skripsi. Universitas Hasanuddin, 2022.
- Rusmayanti, Khafifa Nyi. Sistem Hukum Pengaturan Jaringan Utilitas Telekomunikasi. Skripsi. UIN Salatiga, 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2010 tentang Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Hasil Pemeriksaan Nomor 0149/LM/IV/2024/BJM.

Ombudsman Republik Indonesia. Berita Acara Bedah Laporan, 9 Desember 2024.

Ombudsman Republik Indonesia. Surat Penutupan Laporan, 16 Desember 2024.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala. Bahan Presentasi RPJMD 2025–2030. 2025.

Balai Pelaksana Jalan Nasional Kalimantan Selatan. Diakses 27 Desember 2025. (<https://binamarga.pu.go.id/balai-kalsel>).

Metode Penelitian Empiris. Diakses 9 Maret 2025. (<https://idtesis.com>).

Rifqi Soelaiman. Ombudsman Kalsel Temukan 29 Titik Kabel Fiber Optik. Diakses 16 November 2024. (<https://banjarmasin.tribunnews.com>).

Hadi, Sopian. Wawancara Pribadi. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 27 Agustus 2025.