

**KEWENANGAN DAN TINDAKAN HUKUM OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU DALAM
MENYELESAIKAN MALADMINISTRASI PADA ORGANISASI
PERANGKAT DAERAH**



TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Hukum (M.H)
Ilmu Hukum Tata Negara

Oleh :

ERDIANSYAH
NIM. 2163060911

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
PASCA SARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
2019/1440**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Hukum (MH) dari Program Pascasarjana (S2) IAIN Bengkulu seluruhnya merupakan karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaedah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Bengkulu, Januari 2019

Erdiansyah
NIM. 2163060911

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SETELAH UJIAN TESIS**

PEMBIMBING I,

**Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum
NIP 196205031986031004**

PEMBIMBING II

**Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002**

**Mengetahui
Ketua Prodi Hukum Tata Negara**

**Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum
NIP 196205031986031004**

Nama : ERDIANSYAH
NIM : 2163060911
Tempat/Tanggal Lahir : Sinar Bulan/19 Januari 1984
Program Studi : Hukum Tata Negara
Judul Tesis : Kewenangan Dan Tindakan Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah.



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Raden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211
Telpon. (0736) 1276-51171-53879, Fax. (0736) 51171-51172
Webside: www.iainbengkulu@iain.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS

Tesisi yang berjudul :

“Kewenangan Dan Tindakan Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah”

Penulis

ERDIANSYAH
NIM. 2163060911

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana (S2) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 29 Januari 2019.

No	Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Dr. H. John Kenedi, S.H., M.Hum (Ketua/Penguji)	12-12-2019	
2.	Dr. Nurul Hak, MA (Pembimbing/Sekretaris)	11/12 2019	
3.	Dr. H. Toha Andiko, M. Ag (Penguji Utama)	4-4-2019	
4.	Dr. Suwarjin, MA (Pembimbing/Penguji)	13-12-2019	

Mengetahui
Rekor IAIN Bengkulu

Bengkulu, 2019
Direktur PPs IAIN Bengkulu

Prof. Dr. Sirajuddin, M, M.Ag, MH
NIP. 196003071992021001

Prof. Dr. H. Rohimin, M. Ag
NIP. 196405311991031001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Raden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211
Telpon. (0736) 1276-51171-53879, Fax. (0736) 51171-51172
Webside: www.iainbengkulu@iain.ac.id

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul :

“Kewenangan dan Tindakan Hukum Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah”.

Ditulis Oleh : Erdiansyah
NIM : 2163060911
Program Studi : Hukum Tata Negara
Tanggal Lulus : 29 Januari 2019

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Hukum

Bengkulu, 2019
Direktur PPs IAIN Bengkulu,

Prof. Dr. H. Rohimin, M. Ag
NIP. 196405211991031001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS. An-Nisa : 58)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada :

1. Ayah dan bunda. Semoga perjuangan beliau hingga akhir hayat dalam mengantarkan keberhasilanku mendapat balasan pahala oleh Allah. Amiin.
2. Isteri dan Anak-anakku tersayang yang senantiasa menjadi spirit dalam mencapai cita-citaku.
3. Kakak, ayuk beserta sanak famili yang senantiasa memberikan semangat dan do'anya.
4. Para Dosen Pascasarjana IAIN Bengkulu yang telah mencurahkan mutiara ilmu kepadaku.
5. Agama, Nusa dan Bangsaku.

ABSTRAK

KEWENANGAN DAN TINDAKAN HUKUM OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU DALAM MENYELESAIKAN MALADMINISTRASI PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

Penulis :

ERDIANSYAH
NIM 2163060911

Pembimbing :

1. Dr. H. John Kenedi, SH., M.Hum
2. Dr. Nurul Hak, MA

Permasalahan penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu masih rendah diantaranya di dinas kependudukan dan catatan sipil dan rumah sakit umum daerah kota Bengkulu Kedua, Laporan masyarakat yang dilayangkan melalui Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu terkait maladministrasi pelayanan publik meningkat dari tahun ke tahun. Tujuan Penelitian ini adalah Pertama, Menganalisis kewenangan ombudsman dalam memeriksa maladministrasi Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu. Kedua, Menganalisis tindakan hukum yang akan dijatuhkan oleh ombudsman kepada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah empiris sosiologis, pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa: Pertama, kewenangan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan masalah maladministrasi pada OPD di Kota Bengkulu adalah mengawasi instansi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelayanan publik, memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor maupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan, ORI berasaskan kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan, menyampaikan saran kepada Presiden, Gubernur, Bupati/Walikota atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik di Provinsi Bengkulu khususnya. Kedua, bentuk tindakan hukum terhadap kasus maladministrasi yang dilakukan ORI Perwakilan Bengkulu adalah pemberian laporan akhir hasil pemeriksaan hingga ke rekomendasi atas kasus, dilakukan setelah diadakan pendekatan-pendekatan kepada terlapor, sanksi administratif diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang mengabaikan/tidak kooperatif terhadap upaya penyelesaian Ombudsman dan sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan.

Kata Kunci : Kewenangan, Tindakan Hukum, Maladministrasi

**AUTHORITY AND LEGAL ACTION OF THE OMBUDSMAN OF THE
REPUBLIC OF INDONESIA BENGKULU REPRESENTATIVE IN
RESOLVING MALADMINISTRATION IN REGIONAL DEVICE
ORGANIZATIONS**

SUPERVISORS:

Dr. H. John Kenedi, SH., M.Hum.

Dr. Nurul Hak, MA.

ABSTRACT

The problems of this study are that the level of community satisfaction with the public services of the Regional Devices Organization in the city of Bengkulu is still low in the Population and Civil Registration Office and the Bengkulu City General Hospital and the public reports submitted by the Indonesian Ombudsman Bengkulu Provincial Representative related to public service maladministration increased from year to year. Therefore, the objectives of this study are (1) to analyze the authority of the ombudsman in examining Regional Device Organization maladministration in the City of Bengkulu, and (2) to analyze the legal actions to be taken by the ombudsman to the Regional Organizations in the City of Bengkulu. The type of this research is sociological empiric and data collection used were interview, observation and documentation studies. This study concluded that: First, the authority of the Ombudsman Representative of the Republic of Indonesia in resolving the maladministration problem in the City of Bengkulu is to oversee public service providers that carry out public services, check decisions, correspondence or other documents that are reported to the reporter to obtain the truth of a report, ORI is based on propriety, justice, non-discrimination, impartiality, accountability, balance, openness and confidentiality, submits advice to the President, Governor, Regent / Mayor or other state management leaders in order to improve and improve the organization and public service procedures in Bengkulu Province in particular. Second, the form of legal action against the case of maladministration conducted by the Bengkulu Representative ORI is the provision of final reports on the examination to recommendations on cases, carried out after approaches to the reported, administrative sanctions imposed on the reported and reported superiors who ignore / are not cooperative towards settlement efforts The Ombudsman and criminal sanctions are applied to anyone who prevents the Ombudsman from conducting an examination.

Keywords: Authority, Legal Actions, Maladministration

الماخص

السلطة والإجراءات القانونية لأمين المظالم إردانسا في جمهورية إندونيسيا بمحافظة بنكولو في خطاء غلطان الإدارية في المناظمة أجهزة المنطقه

إردينشا

رقم التسجيل: 216360911

تكمّن مشكلة هذه الدراسة في أن مستوى رضا المجتمع عن الخدمات العامة لمنظمة الأجهزة الإقليمية في مدينة بنجكولو لا يزال منخفضاً في مكتب السكان ومكتب التسجيل المدني والمستشفى العام لمدينة بنجكولو ، وثانياً ، ازدادت التقارير العامة المقدمة من ممثل أمين المظالم الإندونيسي بنجكولو بشأن سوء الإدارة في الخدمة العامة من سنة إلى سنة أخرى. الغرض من هذه الدراسة هو أولاً ، تحليل سلطة أمين المظالم في دراسة خطاء إداري الجهاز الإقليمي في مدينة بنجكولو. ثانياً ، تحليل الإجراءات القانونية التي يتعين على أمين المظالم اتخاذها للمنظمات الإقليمية في مدينة بنجكولو. تشير نتائج هذه الدراسة : أولاً، إلي أن سلطة ممثل أمين المظالم في جمهورية إندونيسيا في حل مشكلة خطاء إداري في مدينة بنكولو هي الإشراف علي مقدمي الخدمات العامة الذين يقومون بالخدمات العامة، أو فحص القرارات، أو المرسلات أو غيرها من وثائق التي يتم إبلاغ المراسل بها. حقيقة تقرير، يستند ori علي الملاءمة، والعدالة، وعدم التمييز، والنزاهة، والمساءلة، والتوازن، والإنتاح والسرية، ويقدم المشورة للرئيس، المحافظ، الوصي / رئيس البلدية أو غيرها من قادة إدارة الدولة من أجل تحسين وتحسين تنظيم إجراءات الخدمة العامة مقاطعة بنجكولو علي وجه الخصوص،ثانياً شكل الإجراءات القانونية ضد حالة خطاء إداري من جانب مكتب بنكوغو التمثيلي أو آر أي أي هو تقديم توصيات بشأن القضايا، التي يتم تنفيذها بعد مقاربات العقوبات الإدارية المبلغ عنها، والتي تفرض علي رؤساء المبلغين والمبلغ عنهم الذين يتجاهلون / غير متعاونين تجاه جهود حل أمين المظالم وتطبيق العقوبات الجنائية علي كل من يمنع أمين المظالم من إجراء الفحص.

الكلمة الرئيسية : السلطة، الإجراءات القانونية، خطاء إداري

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi kita, Muhammad SAW, keluarga beserta para sahabatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan. Untuk itu, saran dan masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan. Selesainya penulisan tesis ini penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag, MH selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Prof. H. Dr. Rohimin, M.Ag selaku Direktur Pascasarjana IAIN Bengkulu.
3. Bapak Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara sekaligus Pembimbing I, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini mulai dari tahap awal hingga akhir.
4. Bapak Dr. Nurul Hak, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Bapak Herdi Puryanto, SE selaku Kepala ORI Perwakilan Bengkulu beserta staf yang telah banyak membantu penulis selama penelitian.

6. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga jasa baik yang telah diberikan mendapat pahala dari Allah SWT.
Dan semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Bengkulu, Januari 2019
Penulis



Erdiansyah
NIM 2163060911

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
TAJRID	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Batasan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Landasan Teori	14
I. Sistematika Penulisan.....	21

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Pengertian Ombudsman	22
B. Sejarah Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia	25
C. Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia.....	38

D. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia	42
E. Pengawasan Layanan Publik	48
F. Maladministrasi	54

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	58
B. Sumber Data	58
C. Informan Penelitian	59
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Teknik Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu	63
B. Hasil Penelitian	67
1. Pengaduan Terhadap Dugaan Maladministrasi	67
2. Prosedur Pengaduan Maladministrasi ke ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu	96
3. Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu Terhadap Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik	96
4. Bentuk Efektifitas pelaksanaan Kewenangan Ombudsman dalam Pencegahan maladministrasi pada OPD Kota Bengkulu	100
C. Pembahasan	104

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	107
B. Saran-saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam Al-Qur'an Surat Al-Zalzalah firman Allah SWT berbunyi :

﴿ ٧ ﴾ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿ ٨ ﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿ ٨ ﴾

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula. (QS. Al-Zalzalah : 7-8)

Menurut Kelana, sesungguhnya terdapat prinsip tolong menolong dalam pemberian layanan kepada masyarakat.¹ Pendapat ini sejalan dengan perintah Allah SWT untuk saling tolong menolong, sebagaimana firmanNya yang berbunyi :

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: ...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya (QS. Al-Maidah : 2)

¹ Kelana Kusumah, *Prinsip-prinsip Pelayanan Pemerintahan*, (Jakarta, Binangkit, 2015) h.

Pelayanan kepada masyarakat (*public service*) merupakan salah satu bentuk ketaatan terhadap kewajiban menjalankan amanah yang diberikan Allah SWT kepada aparat pemerintahan. Firman Allah SWT berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS. An-Nisa : 58)

Amanat dalam ayat tersebut ditujukan kepada para pemimpin dan umat Islam untuk menunaikan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk para pemimpin dan pegawai pemerintah dan instansi layanan publik untuk menjalankan amanat mengabdikan kepada negara, menunaikan hak-hak masyarakat, melayani masyarakat dan menyelesaikan perkara masyarakat yang diserahkan kepadanya.²

Kepemimpinan pemerintah termanifestasikan dalam tindakan pelayanan bagi rakyat yang dipimpinnya. Tanpa ada pelayanan maka tak ada kepemimpinan. Para ulama memberi rambu-rambu dalam memberikan pelayanan sang pemerintah harus memberikan kebijakan yang berorientasi pada kebaikan dan kemaslahatan bagi rakyatnya. Dikatakan dalam kaidah fikih, “*Tasharruf al-imâm ‘alâ al-ra’iyyah manûthun bi al-mashlahah*”

² Kemenag RI, *Tafsir Al-Qur’an Tematik*, (Jakarta, Dirurais dan Binsyar, 2012) h. 185

(kebijakan pemimpin harus selaras dengan kemaslahatan). Dengan kata lain kebijakan yang pro rakyat.³ Demi tercapainya kebaikan dan kemaslahatan bagi rakyat itu juga harus melalui sistem, peraturan dan mekanisme yang tertata dengan rapih. Sahabat Ali ibn Abi Tahlib berkata, “*Al-haqqu bila nizhâm, yaghlibuhu al-bâthil bi al-nizhâm,*” (kebenaran yang tidak sistematis akan dikalahkan oleh kebathilan yang sistematis). Tujuan dan perantara yang menghantarkan tercapainya tujuan itu memang harus seirama.⁴

Salah satu ciri pemerintahan modern adalah pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi berorientasi kepada pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap orang dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.⁵ Untuk itu diperlukan berbagai kebijakan yang mendukung dalam mewujudkan demokratisasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, di antaranya pemerintah membentuk lembaga independen Ombudsman, untuk mengawasi pelayanan publik agar setiap penyelenggaraan pemerintahan dapat bermanfaat bagi masyarakat.⁶

Sedang tugas dan wewenang dari Inspektorat provinsi, kabupaten/kota melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan ruang lingkup pengawasan sebagaimana diatur

³ Ahmad Syafi'i Maarif, *Islam dan Masalah Kenegaraan*, (Jakarta, LP3ES, 199) h. 110

⁴ Jamilah, *Islam dan Moderisme*, (Surabaya, Usaha Nasional, 1999) h. 99

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 angka

⁶ Ahmad Gunaryo, *Pergumulan Politik, Pemerintahan dan Hukum Islam*, (Semarang, Pustaka Pelajar, 2015) h. 110

dalam Pasal 2 Permendagri Nomor 23 Tahun 2007. Ketentuan Pasal 2 tersebut menyebutkan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah meliputi administrasi umum pemerintahan dan urusan pemerintahan. Administrasi umum pemerintahan meliputi kebijakan daerah, kelembagaan, pegawai daerah, keuangan daerah dan barang daerah. Sedangkan pengawasan terhadap urusan pemerintahan daerah adalah pengawasan terhadap urusan wajib, urusan pilihan, dana dekonsentrasi, tugas pembantuan dan kebijakan pinjaman hibah luar negeri.⁷

Dalam rangka peningkatan sinergitas dan koordinasi antara satuan pemerintahan, diterbitkanlah Peraturan Pemerintah (PP) 23/2011 sebagai revisi atas Peraturan Pemerintah 19/2010. Kedua Peraturan Pemerintah tersebut mengatur tugas dan wewenang gubernur yang dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c gubernur diberikan wewenang untuk menerapkan sanksi kepada bupati/walikota terkait dengan kinerja, pelanggaran kewajiban, dan pelaksanaan sumpah janji. Menurut Mc. Wija, wewenang tersebut mengandung kekaburan norma (*vague norm*) karena multitafsir sebagai akibat dari tidak dijelaskannya mekanisme penjatuhan, bentuk, tolok ukur serta akibat sanksi tersebut.⁸ Meskipun wewenang gubernur mengandung kekaburan norma hal tersebut tidak menjadi penghalang bagi gubernur dalam menggunakan wewenang tersebut oleh karena berdasarkan sifat dari wewenang tersebut adalah wewenang bebas maka dalam penerapannya gubernur dapat menggunakan diskresi (kebebasan bertindak pemerintah

⁷ Permendagri Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Pemerintah Daerah

⁸ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Binangkit, 2012) h. 221

dalam kaitan untuk menjawab perkembangan tuntutan dalam hidup kemasyarakatan terkait dengan fungsi pemerintah sebagai penyelenggara kepentingan umum dalam sebuah negara. Kebebasan bertindak pada pemerintah ini lahir karena situasi keterbatasan pengaturan hukum sebagai landasan bertindak bagi pemerintah untuk menjawab keaburan norma yang terjadi) untuk mengambil keputusan dan tindakan apabila bupati/walikota berkinerja rendah, tidak melaksanakan kewajiban yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, dan melanggar sumpah/janji.⁹

Dalam bidang sosial, Pemerintah membentuk lembaga Ombudsman dengan tujuan dapat membuat masyarakat terlindungi kerana hak-haknya dalam urusan pada instansi pemerintah terpenuhi sebab Ombudsman adalah lembaga pengawas eksternal yang secara independen akan melakukan kerja-kerja pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan umum. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal, menggunakan pendekatan persuasif melayani masyarakat dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga ini senantiasa mengedepankan cara-cara komunikasi maupun sosialisasi yang berorientasi agar masyarakat mengedepankan pelayanan yang efektif.¹⁰ Ombudsman sebagai mediator layanan publik menjadi sangat penting di dalam masyarakat modern.¹¹ Keberadaan Ombudsman sangat membantu masyarakat, karena menjadi wadah pengaduan bagi masyarakat atas tindakan penyimpangan yang

⁹ Pasal 4 ayat (1) PP 23/2011 tentang Tugas dan wewenang Gubernur

¹⁰ Rahardi Sesariato, Peran LOD (Lembaga Ombudsman Daerah) Provinsi DIY Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Di Daerah Istimewa Yogyakarta, (Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2012), h.. 2-3.

¹¹ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, h. 221

dilakukan oleh pejabat pemberi pelayanan publik sehingga masyarakat merasa terlindungi haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Dalam bidang ekonomi, dengan adanya lembaga Ombudsman dapat menimalisir terjadinya penyimpangan maladministrasi sebab dapat menghindari penyimpangan maupun waktu yang panjang yang tentunya, biaya/ongkos urusan dalam pelayanan pada birokrasi menjadi murah. Sedangkan dalam Islam seorang dianjurkan untuk berbuat baik pada orang lain. Firman Allah yang berbunyi :

وَأَبْتَغِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qhasash:77)¹²

Allah SWT memerintahkan manusia untuk berbuat baik pada orang lain karena Allah telah berbuat baik pada kita, sehingga di dalam melaksanakan pelayanan bagi instansi pemerintah selayaknya dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya dalam urusan masyarakat, seperti mempermudah urusan dalam segala hal terutama pelayanan pada publik. Pelayanan yang

¹² Kementerian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : Usaha Nasional, 2002), h. 307

baik adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna layanan.¹³ Dengan dibentuknya Ombudsman untuk melakukan pengawasan yang bertugas untuk mengawasi setiap proses pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Laporan terkait layanan publik yang dilayangkan ke lembaga Ombudsman Provinsi Bengkulu bervariasi, mulai laporan pelayanan hingga perceraian. Hanya saja, laporan yang masuk masih didominasi layanan pemerintahan, kepolisian, kejaksaan dan badan usaha milik negara (BUMN). Hal itu dinilai wajar karena lembaga kementerian itu bersentuhan langsung dengan pelayanan masyarakat. Sedangkan pengertian dari Ombudsman itu sendiri adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang didasari oleh Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jadi tugasnya sudah jelas, namun meski sulit mencapai pelayanan sempurna, minimal layanan prima bisa dicapai,” Selanjutnya, Ombudsman saat ini berupaya mendorong pelayanan dengan dukungan dan peran serta masyarakat. “Peran dan dukungan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat menentukan sehingga terjadi sinergitas. Kegagalan atau penyimpangan

¹³ Kementerian Agama, *Tafsir Al-Qur'an Tematik*, (Jakarta, Dirurais dan Binsyar, 2012) h.21

pelayanan publik selama ini, tidak hanya dari SDM lembaga pelayanan itu saja, tapi juga dari kurangnya peran serta publik yang terkadang membuka celah penyalahgunaan wewenang,” meskipun banyak yang belum mengetahui fungsi dan tugas dari Ombudsman, dan berharap semangat untuk peningkatan layanan publik dan peran serta publik terus meningkat.“

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal harus bisa memenuhi harapan konsumen tersebut. Tetapi berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada bulan Maret 2018 didapatkan hasil bahwa adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah daerah provinsi dan Kota Bengkulu, diantaranya instansi Duacopil kota Bengkulu, Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Ketidakpuasan pelayanan tersebut, seperti ketidaktepatan waktu selesai, dan sering ada kesalahan ketikan, sedangkan RSUD Kota Bengkulu, belum maksimal pelayanan terutama terhadap pasien (BPJS) dan fasilitasnya masih belum lengkap.¹⁴

Data yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu bahwa laporan masyarakat yang dilayangkan melalui Ombudsman RI Bengkulu terkait maladministrasi pelayanan publik meningkat dari tahun ke tahun dengan rincian sebagai berikut :

¹⁴ Observasi penulis tanggal 9 Maret 2018

Tabel 1

Data Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan
Tahun 2013 - 2018

No	Tahun	Jumlah Laporan
1	2013	3
2	2014	122
2	2015	127
3	2016	181
4	2017	247
5	2018	15
	Jumlah	695 laporan

Sumber : <https://bengkulu.antaraneews.com/> diakses tanggal 10 Maret 2018

Tahun 2014 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu mendapatkan laporan masyarakat sebanyak 122 laporan, tahun 2015 meningkat menjadi 127 laporan, tahun 2016 laporan meningkat kembali menjadi 181 laporan. Tahun 2017 laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu sudah mencapai 247 laporan dan tahun 2018 hingga sampai bulan maret sudah mencapai 15 laporan yang masuk. Sedangkan lima substansi pengaduan terbanyak yakni bidang pendidikan mencapai 41 laporan, bidang kepegawaian mencapai 37 laporan, kepolisian 20 laporan, pertanahan 16 laporan dan administrasi kependudukan sebanyak 14 laporan. Persoalan yang dikeluhkan masyarakat utamanya dugaan maladministrasi mulai dari penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, tidak kompeten, penyimpangan prosedur hingga permintaan imbalan uang serta tidak memberi pelayanan.¹⁵

¹⁵ <https://bengkulu.antaraneews.com/> diakses tanggal 10 Maret 2018

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut dan memfokuskan pengkajian tentang Kewenangan dan tindakan hukum Ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan maladministrasi pada organisasi perangkat daerah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Banyak yang belum mengetahui fungsi dan tugas dari Ombudsman, dan berharap semangat untuk peningkatan layanan publik dan peran serta publik terus meningkat.
2. Laporan terkait layanan publik yang dilayangkan ke lembaga Ombudsman Provinsi Bengkulu bervariasi, mulai laporan pelayanan hingga perceraian.
3. Laporan yang masuk masih didominasi layanan pemerintahan, kepolisian, kejaksaan dan badan usaha milik negara (BUMN).
4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah di Kota Bengkulu, seperti instansi Dukcapil kota Bengkulu, Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).
5. Laporan masyarakat yang dilayangkan melalui Ombudsman RI Bengkulu terkait maladministrasi pelayanan publik meningkat dari tahun ke tahun.

6. Persoalan yang dikeluhkan masyarakat utamanya dugaan maladministrasi mulai dari penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, tidak kompeten, penyimpangan prosedur hingga permintaan imbalan uang serta tidak memberi pelayanan.

C. Batasan Masalah

1. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu dibatasi pada penyelesaian terhadap maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Bengkulu.
2. Tindakan hukum yang diteliti adalah tindakan yang direkomendasikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu untuk diselesaikan secara hukum terhadap maladministrasi.
3. Efektifitas pelaksanaan tugas Ombudsman dalam melaksanakan pengendalian maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman dalam memeriksa maladministrasi Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu ?
2. Bagaimana Efektifitas pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis kewenangan Ombudsman dalam memeriksa maladministrasi Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu.
2. Menganalisis tindakan hukum yang akan dijatuhkan oleh Ombudsman kepada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis adalah Memberikan pemahaman teoritis baik bagi penulis sendiri maupun pembaca juga diharapkan agar bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, untuk memberikan pengetahuan kepada pihak pelayanan publik bagaimana pentingnya melakukan pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Secara praktis dapat memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran, masukan, dan informasi bagi Pemerintah Kota Bengkulu khususnya instansi pemerintahan.
 - b. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat apabila ingin melakukan komplain atau pengaduan atas ketidaknyamanan terhadap pelayanan publik bisa mengajukan tuntutan atau keluhan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan publik kepada Ombudsman selaku penegak pengawasan publik.

G. Penelitian Terdahulu

Pembahasan yang berkenaan pada Ombudsman selaku lembaga pengawasan bidang pelayanan publik, sudah ada yang menelitinya. Hal ini penting untuk diketahui, sebab itu untuk mengawali dengan penelitian terdahulu, dan dapat mengambil makna-makna yang penting dari penelitian sebelumnya.

Beberapa penelitian terdahulu, di antaranya penelitian yang dilakukan oleh:

1. Tesis Karya Rido Nikmatan Telaumbanua dengan judul “Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik DIY”. Dalam tesis ini membahas mengenai pelaksanaan fungsi rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di DIY, kendala-kendala pelaksanaan fungsi rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di DIY, dan upaya mengatasi kendala-kendala pelaksanaan fungsi rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di DIY.¹⁶

¹⁶ Rido Nikmatan Telaumbanua, Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY, (Yogyakarta: Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tesis, 2016

2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Siti Handayani, S.H., Tesis, Megister Administrasi Publik UGM, tahun 2012, berjudul “Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat Bidang Kesehatan Tahun 2008-2011 di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini hanya fokus pada penyelesaian masalah di bidang kesehatan saja, sedangkan bidang lainnya tidak, sehingga kinerja secara umum terhadap pelayanan publik di DIY belum terlihat, terlebih peran Ombudsman itu sendiri. Tentang upaya-upaya penyadar hak di masyarakat belum terlihat.¹⁷
3. Muhammad Suhendra. Tesis Magister Hukum Universitas Lampung Tahun 2014, yang berjudul Eksistensi Lembaga Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Lampung.

Tesis tersebut menggambarkan tentang eksistensinya lembaga Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Lampung pada Tahun 2013 dan data yang dikumpulkan data jumlah tingkat data laporan masyarakat berdasarkan asal daerah pelapor.¹⁸

H. Landasan Teori

1. Teori Pembagian Kekuasaan

¹⁷ Siti Handayani, Megister Administrasi Publik UGM, tahun 2012, berjudul *Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat Bidang Kesehatan Tahun 2008-2011 di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Tesis, 2012”.

¹⁸ Muhammad Suhendra. Magister Hukum Univrsitas Lampung Tahun 2014, yang berjudul *Eksistensi Lembaga Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Lampung* (tesis) 2014.

Suatu pemerintahan dalam sebuah negara tentu menjalankan begitu banyak fungsi dan sangat beragam. Dalam pemerintahan yang terpusat, disebut-sebut pemerintah memiliki kekuasaan yang absolut dalam beberapa hal sekaligus. Hal itu lah yang kemudian menjadi hambatan bagi terciptanya pemerintahan yang adil. Pasalnya, ketika suatu pemerintahan memiliki kuasa absolut terhadap beberapa hal, misalnya dalam pembuatan peraturan perundang-undangan, menjalankan fungsi pemerintahan, hingga peradilan, maka semakin besar bagi pemerintahan negara untuk berlaku sewenang-wenang terhadap pemerintahan negara. Tentu saja hal tersebut menjadi masalah besar, karena kesewenang-wenangan akan berbuah ketidakadilan kepada masyarakat. Oleh karenanya, beberapa pemikir politik barat mulai mengembangkan pemikiran mereka mengenai teori pemisahan kekuasaan dan pembagian kekuasaan. Pemikir politik seperti John Locke dan Montesquieu kemudian yang menjadi pelopor pemikiran tersebut untuk menghindari terjadinya kesewenang-wenangan dalam aktivitas ketatanegaraan.

Pada dasarnya, kedua ide yang diusung oleh John Locke maupun Montesquieu memiliki perbedaan dan persamaan. John Locke lah yang mengawali pemikiran tentang adanya pembagian kekuasaan dalam pemerintahan untuk menghindari *absolutisme* pemerintahan yang terpusat. Sementara, setengah abad kemudian, barulah Montesquieu muncul dengan pemikirannya mengenai pemisahan kekuasaan yang

disebut juga sebagai Trias Politica dalam bukunya yang berjudul *L'esprit de Lois* (1748). Tentu saja inti dari pemikiran Montesquieu memiliki dasar yang sama dengan pemikiran Locke, yakni untuk menghindari terjadinya pemusatan kekuasaan pemerintahan yang berpotensi besar menghasilkan kesewenang-wenangan dalam pemerintahan. Dalam tulisan ini, akan dipaparkan mengenai pemikiran kedua pemikir politik Barat tersebut yang sekaligus akan dibandingkan. Pada akhirnya, akan ditemukan sejumlah persamaan dan perbedaan pemikiran mengenai teori pembagian kekuasaan dan teori pemisahan kekuasaan.¹⁹

Konsepsi pembentukan lembaga negara secara umum berkaitan langsung dengan tugas dan fungsi penyelenggaraan negara yang melatarbelakangi dibentuknya suatu lembaga. Secara singkat, teori dan praktik pengelompokan fungsi-fungsi tersebut dimulai jauh sebelum Montesquieu memperkenalkan teori Trias Politika. Pemerintahan Perancis pada abad ke-XVI telah membagi fungsi kekuasaan yang dimilikinya ke dalam lima bagian khusus, yaitu fungsi *diplomacie*, fungsi *defencie*, fungsi *financie*, fungsi *justicie*, dan fungsi *policie*. Fungsi-fungsi tersebut kemudian dikaji kembali oleh John Locke dan dipersempit menjadi tiga fungsi kekuasaan, yaitu fungsi legislatif, eksekutif dan federatif, dengan menempatkan fungsi peradilan dalam kekuasaan eksekutif.²⁰

¹⁹ Budiarjo, *Miriam. Dasar-Dasar Ilmu Politik*, (Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. 1997), h. 4

²⁰ Gunawan A Tahuda, *Komisi Negara Independen*, (Yogyakarta, Genta Press, 2012), h.

Montesquieu kemudian mengembangkan pendapat tersebut dengan berpendapat bahwa fungsi federatif merupakan bagian dari fungsi eksekutif dan fungsi yudisial perlu dipisahkan tersendiri. Sehingga, Trias Politica Montesquieu terdiri atas fungsi eksekutif, fungsi legislatif dan fungsi yudisial. Ketiga fungsi tersebut kemudian dilembagakan dalam tiga organ negara untuk menjalankan fungsi masing-masing yaitu pemerintah, parlemen dan pengadilan. Namun, seiring dengan berjalannya waktu dan semakin berkembangnya sistem pemerintahan di seluruh dunia serta dengan muncul dan berkembangnya doktrin *welfare state* (negara kesejahteraan) maka ketiga organ negara sederhana tersebut mulai berkembang dengan dibentuknya berbagai lembaga-lembaga negara baru.²¹

Sedangkan pembedaan dari segi fungsi, yaitu organ utama atau primer (*primary constitutional organ*) dan organ pendukung atau penunjang (*state auxiliary bodies*) yang dapat dibedakan dalam tiga ranah (domain), yaitu:

- a. Kekuasaan Eksekutif atau pelaksana (administratur, *bestuurzorg*)
Terdiri dari Presiden dan Wakil Presiden yang merupakan satu kesatuan institusi kepresidenan.
- b. Kekuasaan legislatif dan fungsi pengawasan

Dalam fungsi ini terdapat empat organ atau lembaga, yaitu DPR, DPD, MPR, dan BPK. Dalam kelompok cabang legislatif,

²¹ Gunawan A Tahuda, *Komisi Negara Independen...*, h. 53

lembaga parlemen yang utama adalah DPR, sedangkan DPD bersifat penunjang. Namun dalam bidang pengawasan yang menyangkut kepentingan daerah, DPD tetap mempunyai kedudukan yang penting, karena itu DPD dapat disebut sebagai lembaga utama (*main state organ*).²² MPR adalah sebagai lembaga perpanjangan fungsi (*extension*) parlemen atau lembaga parlemen ketiga meskipun tugasnya tidak bersifat rutin, dan kepemimpinannya dapat dirangkap oleh pimpinan DPR dan DPD, MPR tetap disebut sebagai lembaga utama. Karena MPR yang berwenang mengubah dan menetapkan undang-undang dasar dan kewenangan penting lainnya.

c. Kekuasaan kehakiman atau fungsi yudisial

Meskipun lembaga pelaksana atau pelaku kekuasaan kehakiman ada dua, yaitu Mahkamah Agung dan Mahkamah Konstitusi tetapi di samping keduanya ada pula Komisi Yudisial sebagai lembaga pengawas martabat, kehormatan, dan perilaku hakim. Keberadaan fungsi Komisi Yudisial ini bersifat penunjang (*auxiliary*) terhadap cabang kekuasaan kehakiman dan bukanlah sebagai penegak hukum tetapi merupakan lembaga penegak etika kehakiman.

Hakikat dari pandangan Montesqieu tentang *trias politica* adalah pemisahan kekuasaan atau *separation of power*. Dengan berpatokan pada hal ini, diadakan oleh Montesqiey bahwa ketiga fungsi kekuasaan organ hanya boleh menjalankan satu fungsi, dan tidak boleh saling

²² Jimly Asshidiqie, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara PascaReformasi*, 2006, h. 113

mencampuri urusan masing-masing dalam artian mutlak. Bila tidak demikian, kebebasan warga Negara menjadi terancam. Konsepsi trias politica yang diidealkan Montesquieu jelas tidak relevan lagi dewasa ini, mengingat tidak mungkin lagi mempertahankan bahwa ketiga organisasi tersebut hanya berurusan secara eksklusif dengan salah satu dari ketiga fungsi kekuasaan tersebut. Kenyataan dewasa ini menunjukkan bahwa hubungan antar cabang kekuasaan itu tidak mungkin tidak saling bersentuhan, dan satu sama lain sesuai dengan prinsip *checks and balances*.

2. Teori Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan

Konsep administrasi negara, akhir-akhir ini banyak mendapat sorotan dari para ahli terutama dalam penggunaan istilah administrasi negara atau administrasi publik. Hal ini disebabkan adanya pergeseran titik tekan dari *Administration of Public* ke *Administration by Public* dimana dalam *administration of Public* negara sebagai agen tunggal dalam menjalankan fungsi-fungsi kenegaraan atau pemerintahan. Konsep ini menekankan fungsi negara/pemerintahan lebih berfokus *public service* (pelayanan publik) atau disebut *administration for Public*. Sementara *Administration by Public* menurut Utomo berorientasi bahwa *publik demand are differentiated*, dalam arti fungsi negara/pemerintah hanyalah sebagai fasilitator, katalisator yang bertitik tekan pada *putting the customers in the driver set*. Dimana menurut Utomo bahwa

determinasi Negara/Pemerintahan tidak lagi merupakan faktor utama atau sebagai *driving forces*.²³

Penjelasan Utomo di atas memberikan pencerahan terhadap makna istilah Administrasi Negara dimana telah terjadi perubahan makna publik sebagai negara menjadi publik sebagai masyarakat. Artinya bahwa pendekatan yang dilakukan dalam disiplin ilmu ini bukan lagi kepada negara tetapi kepada masyarakat. Itulah sebabnya mengapa akhir-akhir ini istilah Administrasi Negara telah menjadi Administrasi Publik, tentunya diikuti dengan UU administrasi pemerintahan.

UU Administrasi Pemerintahan, yaitu:

- a. menciptakan tertib penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
- b. menciptakan kepastian hukum.
- c. mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang.
- d. menjamin akuntabilitas badan dan/ atau pejabat pemerintahan.
- e. memberikan perlindungan hukum kepada warga masyarakat dan aparatur pemerintahan.
- f. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan dan menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- g. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.²⁴

3. Teori Penjatuhan Sanksi Terhadap Maladministrasi

²³ Utomo, Warsito. 2006. Administrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Pradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 7

²⁴ UU Administrasi Pemerintahan, Kedudukan UU Administrasi Pemerintahan dalam Mendorong Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, (Solo: Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi 2015), h. 7

Rekomendasi pemberian sanksi adakalanya keluhan yang disampaikan masyarakat tidak secara langsung mengenai pelayanan umum. Tindakan beberapa oknum yang sewenang-wenang, koruptif dan sebagainya kadangkala menjadi salah satu penyebab buruknya kualitas pelayanan umum yang semestinya mereka berikan. Untuk keluhan seperti ini, Ombudsman dapat memilih susunan rekomendasi yang isinya memberikan pendapat dan saran kepada atasan terlapor agar pejabat publik yang dikeluhkan diperiksa, dan apabila terbukti beresalah diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, atau diajukan ke Pengadilan Umum, Pengadilan Pidana atau Pengadilan Tata Usaha Negara. Jenis rekomendasi ini juga dapat dipadukan menjadi sekaligus untuk memberikan keuntungan langsung bagi pelapor, misalkan agar permasalahan pokoknya (terkait dengan pelayanan) segera mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya. Rekomendasi yang dapat dikirim oleh Ombudsman kepada terlapor ialah agar atasan terlapor melakukan pemeriksaan, dan apabila terbukti telah melakukan tindakan maladministrasi agar dikenakan tindakan disiplin, sanksi administrasi sampai mengusulkan agar terlapor diajukan di pengadilan.²⁵

I. Sistematika Penulisan

²⁵ Kelsen Hansdan Raisul Muttaqien (penerjemah), *Teori Umum tentang Hukum dan Negara (General Theory of Law and State)*, (Nusa Media, Bandung, 2013) h.72

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, Rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kerangka teori, landasan teori dan sistematika pembahasan.

Bab II, Tinjauan Pustaka, menguraikan teori tentang eksistensi Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik. Bab ini berisikan tentang pengertian Ombudsman, sejarah Ombudsman, tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia, kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, pengawasan layanan publik dan maladministrasi.

Bab III, Metode Penelitian, menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, informan penelitian teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

Bab IV, Temuan Penelitian dan Pembahasan, menguraikan tentang hasil temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

Bab V, Penutup, menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Pengertian Ombudsman

Menurut istilah hukum Ombudsman adalah lembaga yang secara independen berwenang melakukan klarifikasi, monitoring, atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi publik oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan.¹ Menurut Roy Gregory, arti kata Ombudsman dalam Kamus Swedia antara lain: *agents, proxy, deputy, atau authorized representative*. Istilah-istilah tersebut menurut Roy Gregory dengan jelas menunjuk pada seseorang yang bekerja mewakili orang lain untuk menangani permasalahan-permasalahan antara mereka dengan pemerintah atau organisasi kekuasaan pada umumnya.² Menurut Lotolung, istilah Ombudsman itu berarti wakil atau kuasa yang disertai kepercayaan, dalam hal ini ialah wakil atau kuasa dari Parlemen yang disertai kepercayaan melakukan kontrol terhadap Pemerintah.³

Dari beberapa pengertian di atas, maka Ombudsman tidak lain adalah orang atau lembaga yang bertindak sebagai wakil rakyat (*people's advocate*) untuk melakukan pengawasan terhadap tindak tanduk

¹Andi Hamzah, *Kamus Istilah Hukum*, (Yogyakarta, LaksBang PRESSindo, 2016) h. 29

² Galang Asmara, *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, (Yogyakarta, LaksBang PRESSindo, 2016) h. 9.

³ C.S.T. Kansil, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia* (Jakarta, LP3ES, 2005) h. 55

penyelenggara Negara, khususnya terhadap aparatur pemerintahan dan kadang-kadang juga terhadap aparat pengadilan. Ombudsman adalah orang atau lembaga yang menangani pengaduan-pengaduan dan mencoba menemukan solusi atas permasalahan yang disampaikan atau diadukan oleh anggota masyarakat.

Komisi Ombudsman adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring dan pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁴

Di dalam suatu negara yang berdaulat dibutuhkan lembaga pengawas yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman. Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

⁴ Pasal 2 Kepres No.44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁵

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.⁶

B. Sejarah Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia

Lembaga ini dibentuk pada tanggal 10 Maret tahun 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Menurut Keputusan Presiden tersebut, Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan masyarakat khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pasal 2).⁷

⁵ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Rajawali, 2015) h. 110

⁶ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Binangkit, 2012) h. 225

⁷ Pasal 2 Kepres No.44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Adapun tujuan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tersebut, adalah untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme melalui peran serta masyarakat. Selain itu, untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, Ombudsman Nasional diberi tugas pokok antara lain melakukan langkah-langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggaran Negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.⁸

Gagasan pembentukan Ombudsman di Indonesia sesungguhnya sudah pernah muncul di tahun 1999. Tanggal 8 Desember 1999 Presiden KH Abdurrahman Wahid (Gus Dur) pernah menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 Tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Keppres tersebut ternyata keluar dari hasil pembicaraan yang telah disepakati sebelumnya antara Gus Dur, Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Kepres Nomor 155 Tahun 1999 hanya membentuk Tim Pengkajian Ombudsman, sedangkan lembaga Ombudsman secara kongkrit tidak jadi dibentuk dengan Keppres tersebut.⁹

⁸ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

⁹ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 117

Pada tanggal 18 Desember 1999 Antonius Sujata bersama Jaksa Agung Marzuki Darusman kembali menghadap Gus Dur dan meminta klarifikasi tentang keberadaan Keppres Nomor 155 Tahun 1999, keduanya tetap pada rekomendasi hasil pembicaraan yang telah disepakati sebelumnya. Sehingga akhirnya pada tanggal 20 Maret 2000 Gus Dur mengeluarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional yang sekaligus menetapkan Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman. Bila dibaca Keppres Nomor 44 Tahun 2000, setidaknya terdapat tiga gagasan pentingnya kehadiran Komisi Ombudsman Nasional yaitu¹⁰ :

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokratisasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan presiden Nomor 44 Tahun 2000 tersebut kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang

¹⁰ Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, (Jakart, Rajagrafindo, 2015) h. 57

Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan dimaksud antara lain menyangkut nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya dan lain-lain. Mengenai nama, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 mengubah nama Komisi Ombudsman Nasional dengan Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Mengenai status kelembagaan, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 secara tegas menyebutkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara (Pasal 2). Secara menyangkut wewenangnya, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 lebih memperluasnya, yakni mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/anggaran pendapatan dan belanja daerah. Kecuali itu, obyek pengawasan lembaga Ombudsman oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 juga lebih dipertegas dan secara terperinci disebutkan yakni berupa: perbuatan melawan hukum, melampaui batas wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan /immaterial bagi masyarakat dan orang

perseorangan. Perbuatan-perbuatan tersebut dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebut dengan istilah *Maladministrasi*.¹¹

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 maupun ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, pada hakikatnya Komisi Ombudsman Nasional ataupun Ombudsman Republik Indonesia tidak lain merupakan suatu lembaga publik yang bersifat otonom dan berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan pemerintahan, sekaligus sebagai sarana perlindungan hukum bagi rakyat. Akar sejarah perkembangan Ombudsman modern dapat dilacak dari istilah "*justitie Ombudsman*" (*Ombudsman for justice*) di Swedia yang didirikan pada tahun 1809. Institusi Ombudsman mulai menyebar ke negara-negara lain pada abad ke dua puluh, yaitu ketika negara-negara Skandinavia mulai mengadopsinya: Finlandia pada 1919, Denmark (1955) dan Norwegia (1962). Popularitas institusi Ombudsman kemudian meningkat sejak dekade 1960-an, ketika banyak negara-negara persemakmuran dan negara-negara lain, terutama negara-negara Eropa mendirikan institusi Ombudsman seperti halnya Selandia Baru (1962), Inggris (1967), Provinsi-provinsi di Kanada (mulai tahun 1967), Tanzania (1968), Israel (1971), Puerto Rico (1977), Australia (1977 pada tingkat federal, 1972-1979 pada

¹¹ Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, h. 59

tingkat negara), Perancis (1973), Portugal (1975), Austria (1977), Spanyol (1981) dan Belanda (1981).¹²

Pada tahun 1998, lebih dari 100 negara di seluruh dunia telah membentuk lembaga Ombudsman. Di beberapa negara ada Ombudsman yang eksistensinya berada pada tingkat regional, provinsi, negara bagian atau pada tingkat distrik (kabupaten/kotamadya). Beberapa negara mempunyai institusi Ombudsman pada tingkat nasional, regional dan sub-nasional seperti halnya Australia, Argentina, Meksiko, dan Spanyol, sementara negara-negara yang lain mempunyai institusi Ombudsman pada tingkat sub-nasional pemerintahan seperti Kanada, India dan Italia. Institusi Ombudsman sektor publik banyak ditemukan di negara-negara Eropa, Amerika Utara, Amerika Latin, Karibia, Afrika, Australia, Pasifik dan Asia.¹³

Walaupun dapat dikatakan lambat tetapi pada akhirnya sistem pengawasan Ombudsman terus berkembang dan saat ini kurang lebih lima puluh negara bahkan telah mencantumkan pengaturan Ombudsman dalam Konstitusi, seperti antara lain Denmark, Finlandia, Filipina, Thailand, Afrika Selatan, Argentina, dan Meksiko. Thailand yang usia Ombudsman-nya

¹² Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, h. 59

¹³ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

notabene lebih muda dari Komisi Ombudsman Nasional, telah terlebih dahulu mencantumkan ketentuan tentang Ombudsman dalam Konstitusi.¹⁴

Di negara-negara yang pernah mengalami totalitarian dengan rezim Militer yang kuat seperti Afrika misalnya, awalnya juga membentuk KON sebagai bagian dari proses transisi menuju demokrasi. Negara-negara yang berfaham Komunis seperti RRC bahkan memiliki institusi semacam Ombudsman yang sangat kuat bernama *Minister of Supervision*, begitu juga dengan Vietnam. Sehingga meskipun Ombudsman menjadi suatu keharusan dalam negara demokratis, bukan berarti ia (atau setidaknya institusi sejenis Ombudsman) tidak dapat berkembang di negara-negara yang tidak menjadikan demokrasi sebagai pijakan.¹⁵

Perkembangan terakhir, Komisi Konstitusi memasukkan usulan pasal tentang Ombudsman dalam naskah amandemen UUD 1945 yang mereka susun dan telah diserahkan kepada MPR RI. Usul pengaturan Ombudsman dalam Amandemen UUD 1945 oleh Komisi Konstitusi dimasukan dalam pasal Pasal 24 G ayat (1), berbunyi: Ombudsman Republik Indonesia adalah Ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat. Dan Ayat (2) berbunyi: Susunan, kedudukan dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia diatur dengan Undang-Undang.

¹⁴ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

¹⁵ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 117

Barangkali, bila amandemen kelima bergulir, keberadaan KON di tingkat konstitusi akan dapat terwujud.

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Proenas, pengundangan Ombudsman menjadi salah satu indikator keberhasilan program pembangunan hukum nasional. Sejalan dengan itu Presiden melalui Keppres Nomor 44 Tahun 2000 memberi tugas kepada Ombudsman untuk mempersiapkan Rancangan Undang-Undang Ombudsman (RUU Ombudsman). Sejalan dengan itu, dalam Sidang Umum MPR Tanggal 9 Nopember 2001, MPR mengeluarkan TAP MPR No. VIII/MPR/2001 yang isinya memberikan mandat kepada Pemerintah dan DPR agar membuat undang-undang antara lain tentang kebebasan memperoleh informasi, undang-undang Ombudsman dan undang-undang perlindungan saksi. *Draft* RUU Ombudsman diselesaikan oleh KON sejak tahun 2001 dan pada tahun 2002 menjadi inisiatif DPR RI. Namun sampai tahun 2004 pemerintah tidak merespon sebagaimana mestinya, karena tidak segera mengeluarkan Amanat Presiden untuk menunjuk wakil pemerintah dalam pembahasan RUU Ombudsman. RUU KON yang sudah menjadi inisiatif DPR, kandas begitu saja ketika tidak ada keinginan dari Presiden Megawati saat itu mengeluarkan Amanat Presiden yang menunjuk wakil pemerintah untuk membahasnya dengan DPR. Meskipun DPR telah mangajukan hal tersebut jauh sebelum putaran suksesi dalam Pemilu 2004 dimulai. Demikian juga halnya

pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono yang tidak memasukkan Undang-Undang Ombudsman sebagai prioritas dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2004-2009. Untungnya dalam hal ini DPR periode 2004-2009 melalui Komisi III dan Badan Legislasi memberikan komitmennya untuk tetap mendukung agar Undang-Undang Ombudsman dapat segera disahkan dalam masa jabatan mereka.

Pada tahun 2005 DPR kembali memasukkan RUU Ombudsman RI sebagai usul inisiatif, dan pada tahun 2007 dimulai pembahasannya di DPR. Menteri Hukum dan HAM ditunjuk Presiden sebagai wakil pemerintah untuk melakukan pembahasan bersama dengan Komisi III DPR RI. RUU ini secara maraton, namun rencana tersebut dibatalkan. Sampai akhir tahun 2007 ini DPR dan Pemerintah baru menyelesaikan pembahasan sejumlah 16 DIM. Artinya masih tersisa 199 yang harus dibahas pada tahun 2008. Mengingat pembahasan RUU Ombudsman belum diselesaikan, maka pada tahun 2007 DPR RI untuk kedua kalinya memasukkan RUU Ombudsman RI dalam Prolegnas dan dibahas serta disahkan pada tahun 2008. DPR akhirnya mengesahkan RUU tentang Ombudsman. Melalui forum Rapat Paripurna Tanggal 9 September 2008 seluruh fraksi satu suara menyetujui RUU yang dibahas sejak tahun 2005 itu menjadi Undang-undang. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia telah berlaku menggantikan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang lebih dari delapan tahun menjadi landasan hukum Komisi Ombudsman Nasional

dalam menjalankan tugasnya. Setelah berlakunya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia.⁶

Dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, memberikan makna penting bagi Ombudsman RI, yakni Ombudsman bukan lagi berbentuk komisi, melainkan lembaga negara yang sejajar dengan kepolisian dan kejaksaan. Kewenangan lembaga ini juga bertambah. Ombudsman memiliki kewenangan lebih dalam melakukan perannya dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.¹⁶

Ketika masih mengacu kepada Keppres 44 Tahun 2000, KON hanya berfungsi sebagai pemberi pengaruh (*magistrature of influence*) bukan pemberi sanksi (*magistrature of sanction*). KON tidak dibekali atau tidak membekali diri dengan instrumen pemaksa (*legally binding/su poena power*). Walaupun dalam beberapa kasus (ternyata) pengaruh Ombudsman tetap sangat kuat. Ini dikarenakan figur seorang Ombudsman yang benar-benar dapat dipercaya integritas, kredibilitas dan kapabilitasnya, sebab pemilihannya dilakukan melalui proses yang partisipatif, transparan dan *accountable*. Pengaruh Ombudsman masuk melalui rekomendasi yang disusun dan diberikan kepada Penyelenggaran Negara.¹⁷ Walaupun rekomendasi Ombudsman tidak mengikat secara hukum, bukan berarti dapat diabaikan begitu saja. Dalam hal ini Ombudsman memiliki mekanisme

¹⁶ Karen Armstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

¹⁷ Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, h. 59

pelaporan kepada DPR. Untuk kasus-kasus tertentu yang signifikan dan krusial, melalui mekanisme yang tersedia, DPR juga dapat memanggil pejabat publik (eksekutif) atas tindakan pengabaianya terhadap eksistensi dan rekomendasi Ombudsman. Namun dalam prakteknya dulu, tidak sedikit rekomendasi KON yang dikesampingkan atau bahkan dipinggirkan.

Kemudian sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, yang sebelumnya rekomendasi Ombudsman bersifat tidak mengikat, kini rekomendasi itu wajib. Artinya, setiap instansi yang menjadi pihak terlapor, wajib menjalankan rekomendasi kami. Jika rekomendasi tidak dilaksanakan maka akan dikenakan sanksi administratif. Pengaturan Ombudsman dalam undang-undang tidak hanya mengandung konsekuensi posisi politik kelembagaan, namun juga perluasan kewenangan dan cakupan kerja Ombudsman yang akan sampai di daerah-daerah.

Dalam undang-undang ini dimungkinkan mendirikan kantor perwakilan Ombudsman di daerah propinsi, kabupaten/kota. Dalam hal penanganan laporan juga terdapat perubahan yang fundamental karena Ombudsman diberi kewenangan besar dan memiliki *subpoena power*, rekomendasi bersifat mengikat, investigasi, serta sanksi pidana bagi yang menghalang-halangi Ombudsman dalam menangani laporan. Mengingat besarnya kewenangan dalam undang-undang, Ombudsman RI perlu melakukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang diamanatkan

undang-undang. Kewenangan yang besar harus ditunjang oleh infrastruktur yang kuat dan sumberdaya manusia yang profesional. Bila Ombudsman tidak didukung dengan infrastruktur yang memadai maka kewenangan yang diberikan oleh undang-undang menjadi tidak berarti.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 memberi penambahan kewenangan Ombudsman dalam menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak (Pasal 8 ayat (1) huruf e). Undang-Undang ini juga merampingkan komposisi Ombudsman yang awalnya berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 berjumlah 11 orang, menjadi hanya tujuh orang. Masa jabatan ditetapkan berlaku selama lima tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk satu kali masa jabatan tambahan. Dalam menangani laporan, setiap pimpinan dan anggota Ombudsman diwajibkan merahasiakan identitas pelapor. Kewajiban ini melekat terus meski pimpinan dan anggota yang bersangkutan berhenti atau diberhentikan. Namun, kewajiban ini dapat dikesampingkan dengan alasan demi kepentingan publik yang meliputi kepentingan bangsa dan negara serta masyarakat luas. Demi efektivitas kerjanya, Ombudsman juga diberi kewenangan untuk melakukan pemeriksaan lapangan ke objek pelayanan publik yang dilaporkan, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini tidak pernah diatur dalam Keppres Nomor 40 tahun 2000. Inspeksi “dadakan” ini

tetap harus memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban dan kesusilaan. Untuk menjaga netralitas,

Undang-undang Ombudsman memuat aturan yang melarang pimpinan atau anggota Ombudsman turut serta memeriksa laporan jika di dalamnya memuat informasi yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan.¹⁸ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ini juga memberikan dua hak eksklusif untuk Ombudsman. Pertama, hak imunitas atau kekebalan sebagai dukungan penuh terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman. Dengan imunitas ini, (sebagaimana diatur dalam Pasal 10), Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan. Kedua, upaya pemanggilan paksa. Pasal 31 menyatakan “Dalam hal terlapor dan saksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa”.¹⁹

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan sejarahnya maka posisi penegakan Ombudsman di Indonesia memiliki kekuatan hukum yang kuat, tinggal bagaimana kemauan aparat penegak hukum untuk menindaklanjuti

¹⁸ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

¹⁹ Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, h. 59

segala persoalan dengan menegakkan keadilan demi masa depan bangsa Indonesia.

C. Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

1. Tugas

Sebagaimana diamanatkan dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman maka Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Komisi Ombudsman bertugas :

- a. Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan.
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman berwenang: Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- h. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan.
- i. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor.

- j. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan.
- k. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- l. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Sedangkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008

Ombudsman bertujuan:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan. Sejak berdiri, Komisi Ombudsman mendapat dana dari APBN melalui kantor sekretariat negara dan juga bantuan dari The Asia Foundation (TAF). Saat ini Komisi Ombudsman telah memperoleh pula bantuan dana dari *Partnership for Governance Reform in Indonesia* (Partnership), sebuah badan pemberi dana yang bekerja sama dengan United Nations for Development Program (UNDP) dalam rangka membantu instansi-instansi public di Indonesia melaksanakan asas-asas pemerintahan yang baik. Di samping itu perlu disebut, beberapa bantuan dari badan pemberi dana lain; seperti Netherlands Organization for International Cooperation in Higher Education (Nuffic, Belanda) dan Legal Reform Program (LRP, Australia), dengan catatan, bahwa pencarian dan pengelolaan dananya dilakukan langsung oleh institusi bersangkutan.
- e. Seperti instansi publik lain, Komisi Ombudsman membuat perencanaan kegiatan untuk selama lima tahun. Di samping itu dibuat pula perencanaan tahunan untuk kegiatan-kegiatan dan proyek-proyek

yang akan dilaksanakan selama tahun berikutnya. Perencanaan tahunan ini selalu dijadikan dasar untuk melakukan evaluasi pencapaian kegiatan-kegiatan atau keberhasilan proyek-proyek Komisi Ombudsman di akhir tahun kerja.

Komisi Ombudsman, sesuai dengan Kepres Nomor 44 tahun 2000 memiliki wewenang untuk melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²⁰

2. Fungsi

Menurut pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Pengawasan eksternal yang dilakukan lembaga swadaya masyarakat atau LSM maupun mahasiswa dalam pemberantasan korupsi sering tidak fokus. Hal ini menyebabkan mereka sering tidak ditanggapi oleh penyelenggara negara. Selain itu, masih terdapat jarak yang cukup jauh, khususnya antara LSM sebagai salah satu organisasi non pemerintah

²⁰ C.S.T. Kansil, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, h. 58

dan aparat penyelenggara negara, karena perbedaan landasan keberadaan masing-masing.²¹ Bila LSM dibangun atas keinginan masyarakat, maka lembaga negara keberadaannya dilandasi dengan undang-undang. Perbedaan tersebut mengakibatkan timbulnya resistensi dari aparat penyelenggara negara pada saat mereka “diawasi” oleh lembaga non pemerintah. Resistensi itu makin kuat manakala aparatur negara/pemerintah menghadapi permasalahan kongkret dengan menggunakan perantara yang bersifat formal, procedural, dan hierarki struktural.²²

Penguatan terhadap Komisi Ombudsman dalam pengawasan pelaksanaan pemberantasan korupsi, kemudian menjadi sangat penting. Pada saat warga negara melihat ada sesuatu yang salah, ketidakpuasan bermunculan, keluhan terhadap birokrasi tak ditanggapi, sistem penegakan hukum sangat lamban, mahal, dan jauh dari kemudahan, saat itulah Ombudsman banyak dilirik orang.²³

Secara umum tugas dan fungsi Komisi Ombudsman adalah melakukan pengawasan terhadap proses pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara. Di Indonesia, tugas tersebut diperluas meliputi penyelidikan dan pengawasan pada sistem administrasi negara guna

²¹ C.S.T. Kansil, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, h. 59

²² Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, h. 59

²³ Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, h. 59

memastikan agar sistem itu membatasi korupsi sampai pada tingkat yang minim.²⁴

D. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Asas yang dianut Ombudsman RI adalah kebenaran, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, dan transparansi. Adapun sifat Ombudsman Republik Indonesia adalah mandiri, bebas dari campur tangan pihak lain, sedangkan tujuan Ombudsman Republik Indonesia antara lain adalah mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih serta meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang.²⁵

Berkaitan dengan indenpendensi Ombudsman, menurut Antonius Sujata dan RM. Surachman membuat klasifikasi dalam tiga jenis yaitu²⁶ :

- a. Independensi Ombudsman yang sifatnya institusional, artinya Ombudsman sama sekali bukan bagian dari institusi negara yang telah ada. Oleh karena itu ia sama sekali tidak diawasi oleh kekuasaan negara, dan harus memperoleh kedudukan yang tinggi.
- b. Independensi Ombudsman yang bersifat fungsional, maksudnya: Ombudsman tidak boleh dicampuri (atau diperintah) dan ditekan oleh siapapun. Untuk mencegah jangan sampai ada tekanan yang sifatnya intimidatif, Parlemen harus memberikan wewenang yang kuat pada Ombudsman baik secara politis maupun yuridis, dan juga didukung anggaran yang memadai.
- c. Indenpendensi Ombudsman yang sifatnya personal, artinya seorang Omudsman haruslah pribadi-pribadi yang memiliki integritas, kredibilitas, dan kapabilitas yang memadai sehingga dapat dipercaya masyarakat. Oleh karena itu untuk menjadi seorang Ombudsman harus melalui tahapan

²⁴ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

²⁵ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Binangkit, 2012) h. 225

²⁶ Sujata & Surachman, *Komisi Ombudsman Indonesia, Harapan dan Tantangan Masa Depan*, (Jakart, Rajagrafindo, 2015) h. 57

seleksi sangat ketat yang dilakukan oleh Tim seleksi yang independensi Parlemen. Ombudsman yang dilakukan independensi personal akan mampu menjalankan tugasnya secara adil dan tidak berpihak. Jika hal tersebut diwujudkan peneliti dapat menyimpulkan Ombudsman dapat mampu mewujudkan sistem demokrasi yang modern dan berkeadilan. Hal ini dimasa mendatang peran Ombudsman sangat penting untuk mewujudkan terlaksananya sistem pemerintahan yang *good governance*. Oleh karena Indonesia meskipun menganut sistem presidensial, parlementary Ombudsman tetap memiliki peluang untuk berkembang dan menjadi efektif karena didukung peran signifikan dari Parlemen dalam melakukan *check and balance* terhadap eksekutif, apalagi praktek quasi parlementer selama ini masih di jalankan.²⁷

Ombudsman dapat memiliki daya paksa dalam melakukan tindak lanjut atas laporan/informasi atas pengaduan masyarakat (pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008) termasuk surat tanpa nama. Hal ini disebabkan di Indonesia jaminan perlindungan pelapor masih kelabu walaupun sudah ada dasar hukumnya (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang perlindungan saksi dan pelapor). Sehingga Ombudsman seyogyanya dapat memperhatikan hal tersebut, walaupun tidak melampirkan bukti, karena untuk memperoleh bukti sangat sedikit tapi bila menjelaskan nama-nama pejabat yang dapat di hubungi untuk dilakukan klarifikasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa bila pemerintah menunjuk Ombudsman sebagai satu-satunya institusi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja departemen, lembaga pemerintah non departemen, karena berlandaskan pada

²⁷ Karen Armstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 119

hal-hal sebagai berikut²⁸ : pertama Ombudsman berkedudukan sebagai lembaga negara yang kedudukannya sejajar dengan Presiden, kedua independensi cukup terjaga karena kedudukannya tidak mungkin mendapat tekanan dari pihak manapun termasuk institusi pemerintah lainnya, ketiga pemilihan para Ombudsman sangat selektif melalui pertimbangan dari segi kredibilitas, integritas dan kompetensi. Sehingga tinggal tergantung pemerintah menunjukkan dukungan dan *good wil* serta antusias pemerintah untuk selalu memberi kepercayaan, dengan demikian bila pemerintah menghadapi permasalahan tidak perlu membentuk organ-organ lain yang bersifat *ad hoc* (seperti sat gas dan tim). Hal ini disebabkan dukungan pemerintah sudah cukup memberi fasilitas pada Ombudsman baik berupa Peraturan perundangan (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008), kantor dan seperangkat lainnya seperti anggaran, aparatur (para Ombudsman dan asisten) jadi tinggal sikap pemerintah berupa kepercayaan yang secara terus-menerus seperti terhadap KPK bahkan dapat menjadi patner. Hal ini diyakini dapat memacu kinerja institusi semakin meningkat dan kepercayaan rakyat akan segera pulih terhadap pemerintah khususnya para penegak hukum serta dapat segera mewujudkan Ombudsman sebagai *Magistrature of influence* (Mahkamah Pemberi Pengaruh).

²⁸ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

Harapan Ombudsman sebagai lembaga pengawas independen sangat besar, karena lembaga yang ada pada tiap-tiap institusi telah terbukti lemah yaitu cenderung membela pelaku yang merasa senasib, contoh lolosnya proses mutasi mantan pejabat suami istri dengan persyaratan dan usia yang sebetulnya masuk kategori melanggar peraturan perundang-undangan. Hal ini bisa masuk kewenangan Ombudsman, karena masuk kategori perbuatan maladministrasi sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 dan harus tegas serta dapat memaksa pada institusi terkait untuk memberi informasi.²⁹ Jika lembaga-lembaga yang memiliki fungsi pengawasan dapat menjalankan tugasnya secara konsisten seperti Komisi Yudisial yang berani menindak para hakim nakal. Ini mungkin perlu dukungan semua pihak termasuk media yang dapat menayangkan pada publik untuk memperkenalkan pada publik tentang peran Ombudsman yang penting untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel.³⁰

Dengan demikian para Ombudsman harus peka pada fenomena di masyarakat yaitu berkembangnya kebiasaan menuangkan ketidakpuasan atas pelayanan dan ketidakadilan melalui jejaring sosial (facebook) dapat diminimalisir, sehingga betul-betul terjadi *democrasi must be delivery* untuk rakyat dan terwujud Ombudsman sebagai *Magistrature of influency* bagi

²⁹ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Binangkit, 2012) h. 225

³⁰ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, h. 227

rakyat sekaligus akan mendukung terwujudnya Negara demokrasi yang modern dan terhormat.

Keberadaan Ombudsman di Indonesia tidak terlepas dari saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat agar di masa yang akan datang kinerja Ombudsman di Indonesia lebih efektif dalam menjalankan fungsinya. Harapan tersebut menyangkut beberapa hal berikut ini³¹:

- a. Pengembangan Institusi.
Sebagian masyarakat dan stakeholder mengharapkan pengembangan institusi Ombudsman demi menghadapi tantangan di masa yang akan datang. Pengembangan dimaksud meliputi perencanaan sumberdaya manusia, dan fasilitas penunjang yang memadai, sehingga laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan segera.
- b. Pengembangan fungsi dan kewenangan. Sementara itu beberapa Pejabat Publik yang pernah dilaporkan kepada Ombudsman mengharapkan kecermatan (*accuracy*) data yang digunakan sebagai bahan untuk menyusun rekomendasi. Oleh karena itu, Komisi Ombudsman harus mengoptimalkan kegiatan investigasi terutama investigasi di lapangan (*investigation in the field*). Kendala lain di saat ini, Komisi Ombudsman tidak berwenang melakukan upaya paksa untuk menghindarkan pihak-pihak yang dilaporkan guna memberi keterangan di hadapan Ombudsman agar duduk persoalan yang dilaporkan/dikeluhkan menjadi lebih jelas.³²

Komisi Ombudsman harus mengembangkan Sumber Daya Manusia baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Jumlah Asisten dan staf sekretariat pada saat ini masih jauh dari memadai. Penambahan staf akan mempercepat tindak lanjut laporan. Sementara itu para staf juga masih perlu dibekali dengan pengetahuan teknis baik teknis yuridis maupun teknis manajemen kesekretariatan. Di samping itu, komisi Ombudsman perlu

³¹ Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, h. 227

³² Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, h. 227

menyusun perencanaan Sumber Daya Manusia sehubungan dengan sistem kepegawaian, kesejahteraan sehingga ada kepastian bagi staf yang bekerja pada Kantor Ombudsman. Selanjutnya, pengiriman staf pada berbagai pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan tugasnya perlu ditingkatkan guna menambah wawasan dan kapasitas intelektualnya.³³

Maksud dan tujuan berdirinya Ombudsman di Indonesia dengan kewenangan yang luar biasa sebagai pengawas pelayanan publik adalah dilandasi oleh alasan-alasan argumentatif sebagai berikut³⁴ :

- a. Sasaran Pengawasan adalah pemberian pelayanan artinya dalam bertindak seharusnya aparat menjadi pelayan sehingga warga masyarakat diperlakukan sebagai subyek pelayanan dan bukan obyek/korban pelayanan. Selama ini belum/tidak ada lembaga yang memfokuskan diri pada pengawasan atas pemberian pelayanan umum, padahal jika dicermati sebenarnya pelayanan inilah yang merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan karena di dalamnya terkandung nilai-nilai kepatutan, penghormatan hak-hak dasar, keadilan serta moralitas.
- b. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui liku-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum. Jika pada akhirnya terjebak pada prosedur yang panjang maka akan menghabiskan waktu penyelesaian yang lama sehingga penyimpangan akan terus berlangsung tanpa ada perbaikan dan jalan keluar. Bahkan mungkin sekali akan muncul problem baru yaitu tentang mekanisme itu sendiri.

Lebih lanjut Amstrong mengatakan bahwa³⁵ :

³³ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, h. 115

³⁴ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan ...*, h. 115

³⁵ Karen Amstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan ...*, h. 115

- a. Masalah pelayanan yang menjadi sasaran pengawasan Ombudsman dalam praktek lebih banyak menimpa masyarakat secara individual, meskipun juga tidak jarang berkaitan dengan suatu sistem atas kebijakan sehingga melibatkan (mengorbankan) kepentingan individu-individu dalam jumlah yang lebih banyak. Biasanya anggota masyarakat kurang peka terhadap pemberlakuan sistem kebijakan yang merugikan karena merasa lemah berhadapan dengan kekuasaan. Dengan demikian masyarakat membutuhkan bantuan, membutuhkan dukungan dan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah tanpa harus menanggung resiko munculnya masalah baru.
- b. Berkenaan dengan substansi pengawasan yaitu pelayanan umum oleh penyelenggara negara meskipun nampaknya sederhana namun memiliki dampak yang amat mendasar. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*). Asas pemerintahan yang baik dalam implementasinya diwujudkan melalui ketaatan hukum, tidak memihak, bersikap adil, keseimbangan bertindak, cermat, saling percaya dan lain-lain. Dengan demikian sesungguhnya pelayanan umum sebagai hakikat dasar dari asas pemerintahan yang baik menjadi harapan utama keberadaan lembaga Ombudsman.
- c. Masyarakat kecil ataupun korban pelayanan secara mayoritas adalah kelompok ekonomi lemah karena itu mereka menjadi ragu untuk memperjuangkan keluhannya karena keterbatasan masalah keuangan. Institusi Ombudsman dengan tegas dan terbuka mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ataupun laporan yang disampaikan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Ketentuan bebas biaya ini merupakan salah satu prinsip Ombudsman yang bersifat universal yang sekaligus sebagai implementasi integritasnya. Ombudsman sangat menjunjung tinggi asas ini sehingga diharapkan sekali agar warga masyarakat tidak memberikan imbalan sekecil apapun kepada Ombudsman sebelum, pada waktu dan ataupun sesudah berurusan dengan Ombudsman.

E. Pengawasan Layanan Publik

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat setiap saat akan selalu menuntut pelayanan publik yang memadai, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka, karena faktanya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”.

Pengawasan pelayanan publik secara umum dapat diartikan bahwa setiap manusia membutuhkan pengawasan pelayanan, bahkan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap pengawasan apapun, maksud utama dan yang selalu menjadi esensi dari setiap bentuk pengawasan adalah tujuan untuk mencegah dan menghindari sedini mungkin terjadinya berbagai kesalahan, kekeliruan, atau penyalahgunaan wewenang, di samping juga untuk menindak atau memulihkan manakala hal-hal tersebut sudah terjadi.³⁶ Suatu sistem pengawasan yang baik pelaksanaannya menjadi katup penekan bagi kemungkinan-kemungkinan terjadinya berbagai bentuk penyimpangan tersebut. Menurut Galang, ada begitu banyak lembaga yang

³⁶ Sri Hartini, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2008) h. 99

melakukan pengawasan dan memfungsikan diri sebagai lembaga pengawasan.

Macam-macam lembaga pengawasan, yaitu³⁷:

a. Ditinjau dari segi kedudukan dari organ/badan yang melaksanakan kontrol, dapat dibedakan atas :

- 1) Kontrol intern. Kontrol intern berarti pengawasan yang dilakukan oleh organisasi/struktural masih termasuk dalam lingkungan pemerintahan sendiri. Kontrol ini disebut juga *built on control*. Misalnya pengawasan pejabat atasan terhadap bawahannya atau pengawasan yang dilakukan oleh suatu tim verifikasi yang biasanya dibentuk secara insidental.
- 2) Kontrol ekstern adalah pengawasan yang dilakukan oleh organ atau lembaga-lembaga yang secara organisasi/struktural berada di luar pemerintah dalam arti eksekutif.

b. Ditinjau dari segi waktu dilaksanakannya suatu kontrol dapat dibedakan atas:

- 1) Kontrol *a priori*, yaitu pengawasan yang dilakukan sebelum dikeluarkannya keputusan/ketetapan pemerintah atau peraturan lainnya, yang pembentukannya merupakan kewenangan pemerintah.
- 2) Kontrol *a posteriori*, yakni pengawasan yang baru terjadi sesudah dikeluarkan keputusan/ketetapan pemerintah atau sesudah terjadinya tindakan/perbuatan pemerintah.

³⁷Galang Asmara, *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, 2016) h. 55

c. Ditinjau dari segi objek diawasi suatu kontrol dapat dibedakan atas:

- 1) Kontrol segi hukum, adalah kontrol untuk menilai segi-segi pertimbangan yang bersifat hukum dari perbuatan pemerintah.
- 2) Kontrol segi kemanfaatan, adalah untuk menilai benar tidaknya perbuatan pemerintah ditinjau dari segi pertimbangan kemanfaatannya.

Sistem pengawasan terhadap pemerintahan di Indonesia dapat dilaksanakan oleh lembaga-lembaga di luar organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan oleh lembaga-lembaga negara seperti, DPR, BPK, MA, dan lembaga-lembaga peradilan di bawahnya. Pengawasan eksternal ini juga dilakukan oleh masyarakat, yang dapat dilaksanakan oleh orang-perorangan, sekelompok masyarakat, LSM, dan media massa.³⁸

Pengawasan internal dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga yang dibuat khusus oleh pemerintah seperti, Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan (BPKP), pengawasan yang dilakukan oleh Inspektoral Jenderal Departemen, Badan Pengawasan Daerah (Bawasda). Pengawasan internal dalam lingkungan pemerintahan juga dilakukan oleh atasan langsung

³⁸Galang Asmara, *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, h. 55

pejabat/badan tata usaha negara. Pengawasan ini sering juga dinamakan pengawasan melekat.³⁹

Kegiatan pengawasan bukanlah tujuan dari suatu kegiatan pemerintah, akan tetapi sebagai salah satu sarana untuk menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan suatu perbuatan atau kegiatan, dalam hukum tata negara dan hukum pemerintahan berarti untuk menjamin segala sikap tindak lembaga-lembaga kenegaraan dan lembaga-lembaga pemerintahan (Badan dan Pejabat Tata Usaha Negara) agar berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku.⁴⁰ Perbuatan tercela yang dilakukan oleh aparat pemerintah tendensinya akan menimbulkan kerugian bagi pihak yang terkena perbuatan tersebut. Demi keadilan, perbuatan yang demikian ini pasti tidak dikehendaki adanya. Menyadari hal ini, negara selalu akan berusaha untuk mengendalikan aparatnya jangan sampai melakukan perbuatan yang tercela ini. Sehubungan dengan ini, menurut Mc. Wija diperlukan suatu sistem pengawasan (*control system*) terhadap perbuatan aparat pemerintahan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya perbuatan yang merugikan masyarakat, setidaknya menekan seminimal mungkin terjadinya perbuatan tersebut.⁴¹

³⁹ Sri Hartini, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, h. 101

⁴⁰ Mc. Wija, *Pengawasan Pelayanan Publik*, (Jakarta, Binangkit, 2015) h. 77

⁴¹ Sri Hartini, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, h. 101

Ditinjau secara teoretis, tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Guna mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari⁴² :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

⁴²Galang Asmara, *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, h. 55

Berkaitan dengan pelayanan publik, Hardiyansyah berpendapat bahwa pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴³

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Sehingga, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Sehubungan dengan kewajiban melaksanakan pelayanan publik bagi pemerintah.

F. Maladministrasi

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia merumuskan pengertian maladministrasi adalah perilaku

⁴³Galang Asmara, *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, h. 59

atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁴⁴

Bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk maladministrasi yang paling umum adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan.⁴⁵

Mc. Wija menjelaskan yang termasuk bentuk tindakan maladministrasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan adanya⁴⁶ :

1. *Mis Conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor.
2. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidak sebenarnya, untuk kepentingan birokrat.
3. Korupsi yang terjadi karena penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya, termasuk didalamnya mempergunakan kewenangan untuk tujuan lain dari

⁴⁴ (UU No. 37 Tahun 2008 Bab I Pasal 1 Angka 3).

⁴⁵ Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi*, (Jakarta, Ombudrsman Republik Indonesia, 2013) h. 11

⁴⁶ Mc. Wija, *Pengawasan Pelayanan Publik*, (Jakarta, Binangkit, 2015) h. 77

tujuan pemberian kewenangan, dan dengan tindakan tersebut untuk kepentingan memperkaya dirinya, orang lain kelompok maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.

4. *Defective Policy Implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau pengesahan undang-undang, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan.
5. *Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi ini antara lain:
 - a. *Indecision* yaitu tidak adanya keputusan yang jelas atas suatu kasus. Jadi suatu kasus yang pernah terjadi dibiarkan setengah jalan, atau dibiarkan mengambang, tanpa ada keputusan akhir yang jelas. Biasanya kasus-kasus seperti bila menyangkut sejumlah pejabat tinggi. Banyak dalam praktik muncul kasus-kasus yang di peti es kan.
 - b. *Red Tape* yaitu penyakit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, meski sebenarnya bisa diselesaikan secara singkat.
 - c. *Cicumbloution* yaitu Penyakit para birokrat yang terbiasa menggunakan kata-kata terlalu banyak. Banyak janji tetapi tidak ditepati. Banyak kata manis untuk menenangkan gejolak masa. Kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antar elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.
 - d. *Rigidity* yaitu penyakit birokrasi yang sifatnya kaku. Ini efek dari model pemisahan dan impersonality dari karakter birokrasi itu sendiri.

Penyakit ini nampak, dalam pelayanan birokrasi yang kaku, tidak fleksibel, yang pokoknya baku menurut aturan, tanpa melihat kasus-perkasus.

- e. *Psycophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Ada gejala Asal Bapak senang. Kecenderungan birokrat melayani individu atasannya, bukan melayani publik dan hati nurani. Gejala ini bisa juga dikatakan loyalitas pada individu, bukan loyalitas pada publik.
- f. *Over staffing* yaitu gejala penyakit dalam birokrasi dalam bentuk pembengkakan staf. Terlalu banyak staf sehingga mengurangi efisiensi.
- g. *Paperasserie* adalah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, banyak formulir-formulir, banyak laporan-laporan, tetapi tidak pernah dipergunakan sebagaimana mestinya fungsinya.
- h. *Defective accounting* yaitu pemeriksaan keuangan yang cacat. Artinya pelaporan keuangan tidak sebagaimana mestinya, ada pelaporan keuangan ganda untuk kepentingan mengelabui. Biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah *mark up* proyek keuangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah empiris sosiologis yaitu suatu cara atau metode yang dilakukan yang bisa diamati, oleh indera manusia dalam bidang hubungan seseorang kepada orang lain dalam bidang pelayanan publik oleh suatu instansi sehingga cara metode yang digunakan tersebut bisa diamati dan diketahui oleh orang lain.¹ Sedangkan Sarjono Soekanto, mengatakan bahwa empiris sosiologis termasuk penelitian hukum empiris, yang maksudnya bahwa di dalam ilmu hukum maupun praktek hukum, metode perbandingan yang sering diterapkan.² Proses penelitian adalah mengangkat data dan permasalahan dilapangan, di dalam hal ini adalah Kewenangan dan tindakan hukum ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan maladministrasi pada organisasi perangkat daerah.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya pada saat penelitian di lapangan. Dalam hal ini yang menjadi data primer adalah hasil wawancara mendalam dengan Pengurus Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berjumlah 9 orang, terdiri dari 1 orang Kepala Perwakilan, 1 orang Wakil Kepala Perwakilan, 7 orang anggota dan 2 orang Asisten Ombudsman, untuk mendapatkan

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Afabeta, 2013),h.16

² Bambang Sugono, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta, Raja Grafindo Pustaka) h. 88

data-data pokok mengenai pelaksanaan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu terhadap tindakan maladministrasi pada OPD yang ada di Kota Bengkulu.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, dan berasal dari pihak lain di luar objek penelitian. Data sekunder ini dapat diperoleh dari :

- a. Pihak pengguna kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu, yaitu pihak yang menyampaikan pengaduan atas adanya dugaan maladministrasi pada OPD di Kota Bengkulu.
- b. Studi pustaka melalui buku-buku/literatur ilmiah, pengetahuan umum, internet, jurnal dan bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sehingga nantinya data-data tersebut akan dapat menunjang penelitian.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informan adalah pengurus Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berjumlah 9 orang dan 2 orang Asisten, yang berhubungan dengan Kewenangan dan tindakan hukum Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan maladministrasi pada organisasi perangkat daerah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi

yang dapat dipercaya.³ Penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi penting yang diinginkan, dengan demikian wawancara yang penulis lakukan adalah pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu yang berhubungan dengan kewenangan dan tindakan hukum ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan maladministrasi pada organisasi perangkat daerah.

2. Observasi

Observasi ialah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku, dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.⁴ Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung aktifitas di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu.

3. Studi Dokumen

Dokumen yang akan digunakan sebagai bahan analisa data dalam penelitian ini merupakan sumber-sumber informasi yang relevan dengan tema penelitian. Dalam hal ini, dokumen yang dapat digunakan untuk

³ Basrowi & Suwandi, *Metode Penelitian*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), h.93

⁴ Basrowi dan Suwandi, *Metode Penelitian* hlm. 94

penelitian seperti arsip profil, atau dokumen-dokumen pengaduan dan rekomendasi yang akan menunjang data penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder akan diolah dan dianalisis berdasarkan rumusan masalah yang telah diterapkan sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas. Analisis data yang digunakan berupaya memberikan gambaran secara jelas dan konkrit terhadap objek yang dibahas secara empiris sosialis dan selanjutnya data tersebut disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

Tahapan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data yang dilakukan adalah merangkum, mengambil data yang penting saja. Hal ini dikarenakan data yang ditemukan di lapangan cukup banyak sehingga harus disaring menjadi lebih terarah.

2. Display (penyajian) Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian sehingga data menjadi lebih terorganisir, tersusun dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁵

3. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Untuk menghindari kesalahan interpretasi yang dapat mengaburkan makna dari hasil analisis data, maka dilakukan verifikasi dari temuan di lapangan sehingga dapat disusun suatu kesimpulan akhir.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 252

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu

1. Sejarah Singkat Berdirinya ORI di Bengkulu

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu berdiri pada bulan Oktober tahun 2013 dan mulai aktif beroperasi pada tanggal 1 November 2013. Dilantik yang pertama pada tahun 2013 yaitu 1 orang Kepala Perwakilan dan 3 orang Asisten. Empat Provinsi terakhir yang didirikan Ombudsman Pusat yaitu Sulawesi Barat, Maluku Utara, Kalimantan Tengah dan Bengkulu. Laporan mulai masuk ke Ombudsman pada tahun 2013 ada 3 laporan dan proses tindak lanjut laporan tersebut masih berkoordinasi dengan Ombudsman pusat.

Latar belakang berdirinya Ombudsman Perwakilan provinsi Bengkulu adalah pentingnya keberadaan sebuah lembaga pengawasan pelayanan publik yang menampung dan menindak lanjuti serta menyelesaikan pengaduan-pengaduan masyarakat yang menyangkut pelayanan publik. Sebelum didirikannya Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu ini masyarakat belum tahu ke lembaga mana harus melaporkan tindakan maladministrasi. Hanya beberapa masyarakat saja yang mengetahui dan menginginkan laporan pelanggaran pelayanan publik yang di laporkan ke lembaga swadaya masyarakat tersebut. Oleh karena itulah

Ombudsman Perwakilan di Indonesia khususnya Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu ini didirikan.

2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perwakilan ORI Provinsi Bengkulu

Susunan organisasi berdasarkan Keputusan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Nomor 0034A/KPTS-ORI BKL/X/2018 tanggal 1 Oktober 2018 tentang Struktur Organisasi Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu, adalah 1 orang Ketua dibantu oleh 3 orang Kepala Keasistenan, 1 orang Kepala Sekretariat dan staf dengan rincian sebagai berikut¹ :

- a. Ketua, dijabat oleh Herdi Puryanto, SE
- b. Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) adalah Ekawati Juni Astuti, S.Pd
- c. Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Jaka Andhika. SH
- d. Kepala Keasistenan Pencegahan, Hendra Irawan, S.Pd
- e. Kepala Kesekretariatan Penyusun Laporan Keuangan Rico Satriawan, ST, M.Si

Tugas dan fungsi masing-masing bagian adalah sebagai berikut² :

- a. Kepala Perwakilan

¹ Keputusan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Nomor 0034A/KPTS-ORI BKL/X/2018 tanggal 1 Oktober 2018 tentang Struktur Organisasi Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu

² Keputusan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Nomor 0034A/KPTS-ORI BKL/X/2018 tanggal 1 Oktober 2018 tentang Struktur Organisasi Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu

Kepala perwakilan bertanggung jawab secara umum terhadap penerimaan dan penyelesaian laporan, pemeriksaan laporan dan pencegahan terjadinya pelanggaran administrasi pelayanan publik.

b. Keasistenan Pencegahan

Fungsi keasistenan pencegahan adalah pencegahan maladministrasi pelayanan publik di lingkungan kerjanya. Tugas keasistenan pencegahan adalah :

- 1) Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggaraan layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- 2) Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan administrasi;
- 3) Melakukan program pencegahan maladministrasi;
- 4) Melakukan sosialisasi pencegahan;
- 5) Melakukan investigasi sistemik;
- 6) Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- 7) Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

c. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Fungsinya adalah penyelesaian penerimaan laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan laporan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

Tugas keasistenan PVL adalah :

- 1) Menerima, mencatat dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
 - 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - 3) Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia;
 - 4) Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan.
- d. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Fungsinya adalah pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya. Tugas keasistenan ini adalah:

- 1) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- 2) Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- 3) Melaksanakan ajudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan pengawas internal penyelenggara layanan dalam rangka pemeriksaan laporan;
- 6) Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

e. Kesekretariatan

Fungsinya adalah mendukung pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman hal ini tertuang dalam Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 dalam pasal 9 ayat 3 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Kesekretariatan ini mempunyai dua tugas penting yaitu tugas utama dalam penyusunan laporan keuangan dan tugas tambahan sebagai bendahara pengeluaran pembantu dan kerumahtanggaan.

B. Hasil Penelitian

1. Pengaduan Terhadap Dugaan Maladministrasi

a. Jumlah Pengaduan Masyarakat Tentang Dugaan Maladministrasi Pada Instansi Pelayanan Publik

Tabel 1

Jumlah Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Tahun 2013 -2018

Tahun	Jumlah Laporan se Provinsi Bengkulu	Jumlah Laporan se Kota Bengkulu
2013	3	3
2014	122	40
2015	127	45
2016	181	56
2017	247	51
2018	103	32
Jumlah	783	227

Sumber: Sekretariat Perwakilan ORI Provinsi Bengkulu

Data di atas menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dari tahun 2013 sampai dengan 2018 se Provinsi Bengkulu berjumlah 783 laporan dan untuk Kota Bengkulu berjumlah 227 laporan. Laporan dugaan maladministrasi yang terjadi pada instansi pelayanan publik di Kota Bengkulu pada tahun 2013 berjumlah 3 laporan, tahun 2014 berjumlah 40 laporan, 2015 berjumlah 45 laporan, tahun 2016 berjumlah 56 laporan, tahun 2017 berjumlah 51 laporan dan hingga bulan Oktober 2018 berjumlah 32 laporan.

b. Klasifikasi OPD yang mendapatkan pengaduan maladministrasi

OPD yang mendapatkan pengaduan adanya dugaan maladministrasi adalah sebagai berikut :

Tabel 2

Klasifikasi Terlapor

No	Tahun	Klasifikasi Terlapor		Jumlah
		Dinas/Instansi	Perorangan	
1	2014	17	9	26
2	2015	24	-	24
3	2016	34	-	34
4	2017	23	-	23
5	2018	13	-	13
	Jumlah	111	9	120

Sumber: Laporan Pengaduan pada ORI Perwakilan provinsi Bengkulu tahun 2013 - 2018

Dari data di atas diketahui bahwa klasifikasi jumlah terlapor pada Perwakilan ORI Provinsi Bengkulu terdiri dari tahun 2014 berjumlah 26 kasus, 2015 sebanyak 24 kasus, tahun 2016 berjumlah 34 kasus, tahun 2017 sebanyak 23 kasus dan 2018 berjumlah 13 kasus.

c. Unsur Pelapor

Tabel 3

Unsur Pelapor Dugaan Maladministrasi

No	Unsur Pelapor	Jumlah Pelapor Kabupaten/Kota					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
		1 Orang	40 Orang	45 Orang	56 Orang	51 Orang	32 Orang
1	Inisiatif Investigasi		3	1	1	5	
2	Kelompok Masyarakat		3	7	4	1	
3	Keluarga Korban		5	9	13	6	5
4	Kuasa Hukum		2				
5	Lembaga Swadaya Masyarakat		1	3	1	1	
6	Media		10	5	6	1	
7	Organisasi Profesi		1		1		
8	Perorangan/ Korban Langsung	1	15	20	30	35	27
9	Instansi Pemerintah				1		
10	Badan Hukum					1	
11	Lembaga Bantuan Hukum					1	
12	Lain-lain						

Sumber: Laporan Pengaduan pada ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu tahun 2013-2018

2. Prosedur Penyelesaian Laporan/Pengaduan Maladministrasi ke ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu

Prosedur penyelesaian laporan/pengaduan maladministrasi dilakukan melalui 3 (tiga) tahapan. Tahap pertama (penyelesaian awal) yaitu tahap penerimaan dan verifikasi laporan yang dilaksanakan oleh Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Tahap Kedua yaitu tahap pemeriksaan (tindak lanjut kepada para pihak terkait) yang dilakukan oleh Unit Pemeriksaan, tahap ketiga Tahap Akhir (Penyelesaian Laporan) yang dilakukan oleh Unit Resolusi dan Monitoring. Dalam penyelesaian sebuah laporan/pengaduan tidak ada ketentuan jangka waktu penyelesaiannya karena setiap laporan/pengaduan yang masuk ke Ombudsman sudah ada tahapan-tahapan penyelesaiannya.³

Tahap pertama penerimaan dan verifikasi laporan yang dilakukan oleh unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Laporan masyarakat yang masuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman adalah Laporan yang ditujukan langsung kepada Ombudsman, bukan dalam bentuk tembusan. Ombudsman Menerima Laporan yang disampaikan bisa dengan cara datang langsung, melalui surat, surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lain yang di tujukan langsung kepada Ombudsman.

Setelah itu unit penerimaan dan pemeriksaan laporan melakukan Pencatatan Laporan. Pencatatan laporan merupakan kegiatan atau upaya

³ Wawancara Pribadi dengan Herdi Susanto, Bengkulu, 12 Oktober 2018

pengolahan data/informasi dengan cara memilah, mencatat maupun menyalin informasi yang termuat di dalam sebuah Laporan masyarakat, berdasarkan penginputan data yang sudah dikategorikan sebelumnya dalam aplikasi SIMPeL, yang dapat diakses oleh beberapa pengguna yang diberi kewenangan untuk melakukan pemutakhiran dan pemantauan data secara bersamaan. Pencatatan Laporan bertujuan untuk merekam informasi yang dianggap penting dan dibutuhkan dari sebuah Laporan masyarakat yang akan berguna bagi proses tindak lanjut penyelesaian Laporan.

Selanjutnya diberikan Nomor Agenda Laporan dan Nomor Registrasi Laporan. Nomor agenda laporan adalah nomor yang diberikan kepada setiap Laporan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Ombudsman. Sedangkan Nomor Registrasi Laporan adalah nomor yang diberikan kepada setiap Laporan yang telah memenuhi syarat materiil berdasarkan keputusan Rapat Pleno/Rapat Perwakilan dan sebagai tanda dimulainya tahap pemeriksaan.⁴

Selanjutnya dilakukan Verifikasi syarat formil, syarat formil merupakan proses pemeriksaan sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Sedangkan tujuan dari verifikasi syarat formil untuk memastikan bahwa Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman telah memenuhi syarat formil Laporan sesuai dengan amanat Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁴ Wawancara Pribadi dengan Ekawati Juni Astuti (Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan), Bengkulu, 12 Oktober 2018

Dalam hal Laporan dinyatakan tidak lengkap, Pelapor akan menerima pemberitahuan dari Ombudsman untuk melengkapi berkas Laporan sebagaimana amanat Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.⁵

Verifikasi syarat formil meliputi nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas. Surat kuasa, dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci. Sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya dan Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Apabila diketahui syarat formil ternyata Laporan yang di sampaikan tidak lengkap, Unit PVL menyusun Surat Permintaan Kelengkapan Data dan Dokumen Laporan kepada Pelapor. Untuk mempercepat proses penyampaian informasi kekurangan data kepada Pelapor, Unit PVL dapat menghubungi Pelapor melalui telepon dan e-mail Pelapor. Apabila diketahui Pelapor tidak mencantumkan alamat lengkap, nomor telepon, dan alamat e-mail dalam laporannya, maka Laporan dimasukkan ke dalam daftar berkas Laporan yang ditunda (pending)

⁵ Wawancara Pribadi dengan Ekawati Juni Astuti

sampai dengan jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender. Apabila dalam jangka waktu 30 hari kalender tersebut Pelapor tidak menanyakan perkembangan Laporan kepada Ombudsman maka Pelapor dianggap telah mencabut Laporan. Apabila dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender setelah Ombudsman mengirim Surat Permintaan Kelengkapan Data kepada Pelapor, namun Pelapor tidak melengkapi sampai batas waktu tersebut maka Laporan dinyatakan ditutup dan dibuatkan Berita Acara Penutupan Laporan Masyarakat Tidak Memenuhi Syarat Formil serta dilakukan pemutakhiran status Laporan di SIMPeL. Apabila dikemudian hari Pelapor menyampaikan kelengkapan data sebagaimana diminta, maka Laporan tersebut dijadikan Laporan baru dan memperoleh Nomor Agenda Laporan baru. Berkas terdahulu yang pernah disampaikan Pelapor kepada Ombudsman harus disampaikan kembali.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh Unit PVL dicatat di bagian belakang Map Laporan yang memuat tanggal, waktu, kegiatan, hasil tindak lanjut serta status Laporan untuk merekam jejak penanganan Laporan. Selain pencatatan secara manual pada Map Laporan, Unit PVL juga diharapkan untuk selalu memperbarui status Laporan di SIMPeL untuk mempermudah pelacakan berkas Laporan.⁶

Apabila Pelapor menghendaki untuk mencabut Lapornya karena keadaan tertentu, misalnya Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor, menyangkut keselamatan Pelapor, dan lain sebagainya maka

⁶ Wawancara Pribadi dengan Ekawati Juni Astuti

Pelapor diminta untuk mengirimkan Surat Pernyataan Pencabutan Laporan secara resmi kepada Ombudsman. Setelah Ombudsman menerima Surat Pernyataan Pencabutan Laporan dimaksud, maka Unit PVL memasukkan surat tersebut ke dalam Map Laporan untuk diarsipkan. Apabila dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari Pelapor tidak mengirimkan Surat Pernyataan Pencabutan Laporan, maka Unit PVL membuat Surat Pernyataan Pencabutan Laporan yang menyatakan bahwa berdasarkan informasi terakhir yang diperoleh oleh Unit PVL dari Pelapor, bahwa Pelapor menyatakan mencabut Laporannya kepada Ombudsman. Apabila berkas Laporan telah dinyatakan lengkap secara formil, maka selanjutnya dilakukan proses verifikasi syarat materiil.⁷

Verifikasi laporan syarat materiil meliputi peristiwa dan/atau tindakan/keputusan terakhir dari pihak Terlapor dan/atau upaya terakhir yang dilakukan oleh Pelapor belum melampaui waktu 2 (dua) tahun dari tanggal Pelapor menyampaikan Laporan ke Ombudsman. Laporan sudah disampaikan kepada instansi Terlapor baik secara lisan maupun tertulis, namun tidak mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya sudah melewati tenggang waktu yang patut. Substansi yang dilaporkan termasuk

⁷ Wawancara Pribadi dengan Ekawati Juni Astuti

wewenang Ombudsman, yaitu Masih dalam ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bukan merupakan persoalan perseorangan dan/atau keperdataan yang tidak berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan bukan Bukan juga merupakan perbuatan pidana dalam hal substansi yang dilaporkan merupakan perbuatan pidana maka Ombudsman tidak memiliki wewenang untuk menindaklanjuti Laporan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses tindak lanjut penanganan tindak pidana. Bukan juga merupakan kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal substansi yang dilaporkan berupa peraturan atau kebijakan Pemerintah, seperti Peraturan Menteri, Peraturan Daerah dan lainnya, maka Ombudsman tidak memiliki wewenang untuk menindaklanjuti. Laporan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk inisiatif investigasi Ombudsman dalam rangka memberikan saran perbaikan, sebagaimana ketentuan Pasal 7 huruf d, e dan g serta Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Instansi Terlapor bukan merupakan instansi swasta, kecuali yang menyediakan pelayanan barang dan jasa yang menjadi misi negara sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, sebagaimana ketentuan Pasal 5 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Misalnya rumah sakit swasta, sekolah swasta, dan jasa pelayanan angkutan bus antar kota atau dalam kota yang rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah. Laporan dengan substansi yang sama belum pernah dilaporkan oleh Pelapor kepada Ombudsman sebelumnya, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan dan Substansi Laporan yang dilaporkan belum pernah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak.

Terhadap Laporan yang diterima, selanjutnya Unit PVL melakukan pemutakhiran status Laporan dan memberikan Nomor Registrasi Laporan pada SIMPeL. Laporan yang telah diberi Nomor Registrasi Laporan, kemudian dilakukan penempelan sticker barcode yang terkoneksi dengan aplikasi AoRA pada bagian belakang Map Laporan selanjutnya didistribusikan oleh Bagian Pelayanan Laporan Sekretariat Jenderal Ombudsman di Kantor Pusat, dan petugas yang ditunjuk oleh Kepala Perwakilan di Kantor Perwakilan kepada Unit Pemeriksaan dengan menggunakan buku ekspedisi.⁸

Terhadap Laporan yang ditolak karena bukan wewenang Ombudsman/ karena sedang dan telah ditangani oleh Ombudsman, selanjutnya Unit PVL melakukan pemutakhiran status Laporan di SIMPeL, namun tidak diberikan Nomor Registrasi Laporan. Unit PVL menyusun Surat Pemberitahuan Bukan Wewenang atau Surat Pemberitahuan Sedang/Telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman kepada

⁸ Wawancara Pribadi dengan Ekawati Juni Astuti

Pelapor yang ditandatangani oleh Ketua Ombudsman /Kepala Perwakilan. Unit PVL menyusun Berita Acara Penutupan Laporan Masyarakat yang tidak Memenuhi Syarat Materiil yang ditandatangani oleh Kepala Perwakilan. Kemudian di buat Berita Acara Penutupan Laporan Masyarakat Tidak Memenuhi Syarat Materiil dan berkas Laporan kemudian diarsipkan.

Selanjutnya Unit Kerja Pemeriksaan menerima berkas laporan yang telah diverifikasi sebelumnya oleh Unit Kerja Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan menunjuk asisten yang ditugaskan. Selanjutnya asisten melakukan pemeriksaan dokumen dengan didahului pemberitahuan dimulainya pemeriksaan kepada Pelapor. Tujuan adanya tahap ini adalah untuk mengetahui waktu/tanggal berkas laporan tersebut sampai kepada Unit Pemeriksaan, untuk mengetahui batas waktu mulainya tindak lanjut yang dilakukan Unit Pemeriksaan, untuk Menghitung (jangka waktu) proses penanganan laporan selama tahap pemeriksaan, untuk menyampaikan informasi kepada Pelapor. Hal ini terkait pelaksanaan kewajiban Ombudsman RI dalam menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima (pasal 44 ayat (3) Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).⁹

Keputusan tindak lanjut penanganan laporan dapat dilaksanakan setelah hasil pemeriksaan dokumen ditetapkan melalui bedah laporan.

⁹ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika (Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan), Bengkulu, 16 Oktober 2018

Bedah laporan yang dilakukan oleh Unit Pemeriksaan menentukan tindak lanjut pemeriksaan dokumen dengan kriteria berupa: Apabila dokumen/ data belum lengkap, maka tindak lanjut yang dilakukan adalah permintaan tambahan dokumen/ data kepada Pelapor. Contoh: Terdapat laporan mengenai putusan pengadilan yang belum dilaksanakan, namun tidak dilampirkan salinan putusan. Apabila memerlukan penjelasan dan data/ informasi kepada Terlapor/ pihak terkait, maka tindak lanjut yang dilakukan berupa permintaan penjelasan/klarifikasi tertulis. Contoh: Terdapat laporan mengenai belum diterbitkannya Sertifikat Hak Milik oleh Kantor Pertanahan, sehingga memerlukan penjelasan Terlapor mengenai langkah-langkah yang telah dilakukan. Apabila memerlukan penanganan cepat, mendalam dan akurat, maka dapat dilakukan permintaan penjelasan/klarifikasi langsung, dengan cara Komunikasi melalui telepon/ email atau media komunikasi lainnya, bisa juga Pertemuan langsung di instansi terlapor, dengan pemberitahuan tertulis atau Surat Tugas dan juga bisa melakukan Pertemuan langsung di Kantor Ombudsman, dengan pemberitahuan tertulis. Apabila memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan dan memperoleh keterangan dengan pihak terkait maka dapat dilakukan pemeriksaan lapangan. Pemeriksaan lapangan dapat dilaksanakan secara terbuka atau tertutup. Apabila pihak Pelapor dan Terlapor memiliki iktikad baik untuk berkomunikasi secara terbuka dalam rangka menyelesaikan laporan, maka Unit Pemeriksaan menentukan tindak lanjut berupa konsiliasi. Apabila substansi laporan

merupakan kewenangan Unit Pemeriksaan lain, Koordinator Unit Pemeriksaan dapat menyerahkan kepada Unit Pemeriksaan lain dengan disertai Berita Acara. Apabila LHPD yang menyatakan bahwa laporan tersebut dihentikan pemeriksaannya, maka dilanjutkan dalam proses penutupan laporan yang didahului dengan menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Pemutakhiran data melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL).

Selanjutnya, hasil Bedah Laporan dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) dengan kesimpulan yang menyatakan bahwa laporan tersebut dapat dilanjutkan pemeriksaan atau penghentian pemeriksaan. Hasil bedah laporan dituangkan dalam LHPD menyatakan bahwa laporan tersebut dihentikan pemeriksaannya, maka dilanjutkan dalam proses penutupan laporan. Apabila LHPD menyatakan bahwa laporan tersebut dilanjutkan pemeriksaan maka dilanjutkan kepada tindak lanjut pemeriksaan ke pada para pihak.¹⁰

Tahap Kedua tahap Pemeriksaan (tindak lanjut kepada para pihak terkait) Tahap kedua ini, LHPD yang menyatakan bahwa laporan tersebut dapat dilanjutkan pemeriksaan, maka unit kerja akan melanjutkan pemeriksaan dengan pilihan kegiatan yang telah ditentukan dalam bedah laporan, yaitu dapat berupa; melakukan permintaan tambahan data, permintaan penjelasan/ klarifikasi baik tertulis atau pun langsung, pemeriksaan lapangan, pemanggilan (ke-1, ke-2, ke-3 dan kehadiran

¹⁰ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

secara paksa), dan/atau konsiliasi dengan disertai hasil tindakan dari kegiatan tersebut berupa tanggapan tertulis instansi terkait, berita acara pemeriksaan, Notulensi atau laporan hasil pemeriksaan lapangan.

Permintaan tambahan data pada tahap pemeriksaan bertujuan untuk memperoleh gambaran yang utuh dan menambah informasi, data atau dokumen dari Pelapor untuk melengkapi proses pemeriksaan. Permintaan tambahan data antara lain diperlukan dalam hal terdapat dokumen yang disebutkan dalam laporan, namun belum disampaikan kepada Ombudsman, terdapat data dan/atau informasi yang dipandang dapat melengkapi tahap pemeriksaan, namun belum disampaikan kepada Ombudsman dan untuk memastikan substansi laporan.

Dalam melakukan permintaan tambahan data dapat melalui telepon, email, dan media elektronik lainnya secara tercatat. Pelapor wajib menyampaikan data yang diminta paling lama 7 (tujuh) hari sejak informasi permintaan tambahan data disampaikan. Apabila tidak terdapat informasi mengenai nomor telepon, email, atau media lainnya, maka permintaan tambahan data kepada Pelapor disampaikan melalui surat.¹¹

Dalam hal permintaan data melalui surat Unit Pemeriksaan menyampaikan permintaan tambahan data dengan menyebutkan data yang diperlukan secara rinci dan ketentuan mengenai jangka waktu penyampaian. Pelapor harus menyampaikan tambahan data yang diminta paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak surat permintaan tambahan data

¹¹ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

diterima. Apabila dalam waktu yang ditentukan tersebut tambahan data tidak diterima, maka laporan dapat ditutup. Dalam surat pemberitahuan penutupan disampaikan bahwa Pelapor dapat melapor kembali dengan dilengkapi data yang memadai.

Selanjutnya Unit Pemeriksaan melakukan Permintaan penjelasan/ klarifikasi terhadap data, dokumen atas suatu laporan kepada terlapor, atasan terlapor dan/atau pihak terkait lainnya. Permintaan penjelasan/ klarifikasi dan keterangan dapat dilakukan secara tertulis atau lisan atas suatu dugaan maladministrasi. Tujuan permintaan penjelasan/ klarifikasi adalah untuk memperoleh gambaran permasalahan dari pihak Terlapor dan/atau atasan terlapor serta pihak terkait lainnya, sebagai bentuk pelaksanaan asas tidak memihak (*impartial*).¹²

Permintaan penjelasan/ klarifikasi secara tertulis terdiri dari Permintaan penjelasan/ klarifikasi Tertulis ke 1, 2, dan ke 3. Permintaan Penjelasan/ Klarifikasi Tertulis ke 1 ini sekurang-kurangnya memuat pihak yang diminta penjelasan/ klarifikasi adalah Terlapor/ atasan Terlapor maupun pihak terkait yang perlu diminta penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan. Memuat nama dan alamat Pelapor, sepanjang tidak dirahasiakan. Apabila Pelapor meminta identitasnya dirahasiakan, maka disampaikan bahwa nama dan identitas Pelapor ada pada Ombudsman RI sesuai Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Memuat dugaan

¹² Wawancara Peibadi dengan Jaka Andhika

maladministrasi apa yang dilanggar dan Uraian/ kronologi laporan serta Rincian pertanyaan yang perlu dijelaskan oleh Terlapor/ atasan Terlapor maupun pihak terkait. Pernyataan jangka waktu tanggapan Terlapor/atasan Terlapor maupun pihak terkait, yaitu 14 (empat belas) hari sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan/ klarifikasi.

Selanjutnya melakukan Permintaan penjelasan/ klarifikasi tertulis ke 2. Dalam melakukan permintaan pemeriksaan/ klarifikasi tahap ke 2 ini hal-hal yang harus dilakukan oleh Unit Pemeriksaan adalah Menghubungi Terlapor/ pihak terkait untuk memastikan telah diterimanya surat permintaan penjelasan/ klarifikasi tertulis ke 1 dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu. Apabila belum diterima, surat tersebut dapat disampaikan melalui email, sehingga dapat ditanggapi tanpa harus dibuatkan permintaan penjelasan/ klarifikasi tertulis yang kedua kalinya. Unit Pemeriksaan dapat juga menghubungi Pelapor untuk mengetahui tindak lanjut permasalahannya dari Terlapor/ Pihak terkait, sehingga hal tersebut dapat menjadi tambahan informasi untuk disampaikan permintaan penjelasan/ klarifikasi tertulis yang kedua kalinya.¹³

Permintaan Penjelasan/ Klarifikasi Tertulis ke 2, sekurang-kurangnya memuat pihak yang diminta keterangan adalah Terlapor/ atasan Terlapor maupun pihak terkait yang perlu diminta penjelasan/ klarifikasi mengenai permasalahan yang dilaporkan. Memuat nama dan alamat Pelapor, sepanjang tidak dirahasiakan. Memuat adanya dugaan

¹³ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

maladministrasi yang dilanggar oleh terlapor. Memuat Penjelasan/klarifikasi yang belum mendapat tanggapan dengan melampirkan salinan surat permintaan penjelasan/klarifikasi tertulis ke 1. Jangka waktu Pernyataan tanggapan Terlapor/ atasan Terlapor maupun pihak terkait, yaitu 14 (empat belas) hari sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan/ klarifikasi tertulis ke 2.

Berikutnya Permintaan Penjelasan/Klarifikasi ke 3 atau lanjutan dilakukan dalam hal, Terlapor dan/atau pihak terkait telah menyampaikan jawaban atas permintaan penjelasan/ klarifikasi Ombudsman, namun Unit Pemeriksa memandang bahwa penjelasan yang diberikan belum memadai atau menjawab substansi permasalahan yang dilaporkan. Atas hal dimaksud, Unit Pemeriksa menyatakan memerlukan pendalaman atau penegasan melalui permintaan penjelasan/ klarifikasi tertulis kembali. Permintaan tersebut sekurang-kurangnya memuat Pihak yang akan dimintakan penjelasan/ klarifikasi, memuat penjelasan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan mencantumkan nomor surat tanggapan. Memuat Ringkasan penjelasan yang memerlukan penjelasan/ pendalaman lebih lanjut. Memuat rincian pertanyaan yang perlu dijelaskan (apabila ada). Pernyataan jangka waktu tanggapan Terlapor/ atasan Terlapor maupun pihak terkait, yaitu 14 (empat belas) hari sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan/ klarifikasi lanjutan.¹⁴

¹⁴ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

Selanjutnya Unit Pemeriksaan melakukan Permintaan penjelasan/klarifikasi secara langsung. Permintaan penjelasan/klarifikasi secara langsung adalah permintaan penjelasan yang karena sifat atau kepentingannya, Ombudsman perlu memperoleh keterangan secara langsung dari pihak Terlapor dan/atau pihak terkait lainnya. Tujuan dilaksanakannya Permintaan penjelasan/klarifikasi secara langsung untuk meminta penjelasan secara lebih rinci dan/atau permintaan keterangan yang bersifat rahasia dan tidak dapat dilakukan melalui klarifikasi tertulis, untuk melakukan konfirmasi atau meminta informasi tambahan secara langsung mengingat penjelasan tertulis belum menjelaskan secara rinci terkait substansi permasalahan yang dilaporkan.

Permintaan penjelasan/klarifikasi secara langsung, dapat dilakukan dengan cara di Telepon, Tatap muka (pertemuan). Dalam melakukan permintaan penjelasan/klarifikasi secara langsung ini, hal-hal yang harus diperhatikan oleh unit pemeriksa yaitu melakukan pemutakhiran informasi mengenai permasalahan yang dilaporkan. Membuat Berita Acara dan/atau notulen hasil permintaan penjelasan/klarifikasi secara langsung, membuat Hari/tanggal, waktu dan tempat, nama Terlapor/pihak terkait lainnya, membuat Isi penjelasan/klarifikasi yang diperoleh Tanda tangan Asisten/ Tim yang meminta penjelasan/klarifikasi dan Lampiran dokumen atau bukti terkait lainnya.¹⁵

¹⁵ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

Selanjutnya Permintaan Keterangan dapat dilakukan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada ahli, saksi, penterjemah dan/atau pihak terkait lainnya. Permintaan keterangan tersebut merupakan pilihan yang diambil sesuai dengan pertimbangan dan kompleksitas permasalahan pada tahap pemeriksaan.

Pelaksanaan permintaan keterangan dilaksanakan sesuai dengan tata cara permintaan penjelasan/klarifikasi langsung dengan cara tatap muka dan dapat disertai dengan pengambilan sumpah. Dalam proses permintaan keterangan, unit pemeriksa setidaknya memperhatikan bahwa pihak yang dimintakan keterangan mempunyai keterkaitan dengan substansi laporan. Jika diperlukan keterangan ahli, saksi, atau penterjemah hendaknya memperhatikan kompetensi dan kapasitas yang relevan dengan substansi laporan.

Selanjutnya di lakukan tindak lanjut hasil permintaan penjelasan/klarifikasi dalam hal ini Unit Pemeriksaan melakukan telaah dan menyimpulkan hasil permintaan penjelasan berdasarkan tanggapan Terlapor. Dalam hal hasil permintaan penjelasan/klarifikasi dinyatakan tidak terbukti terdapat maladministrasi maka dilanjutkan dengan penyusunan LAHP dan laporan diusulkan untuk ditutup. Dalam hal hasil permintaan penjelasan/klarifikasi dinyatakan terbukti terdapat maladministrasi maka dilanjutkan dengan penyusunan LAHP. Dalam hal

masih diperlukan penjelasan lebih lanjut, maka dapat dilakukan proses pemeriksaan lainnya, seperti pemeriksaan lapangan.¹⁶

Selanjutnya dilakukan pemeriksaan lapangan. Pemeriksaan lapangan diperlukan untuk melihat secara visual objek pelayanan publik yang terkait dengan substansi yang dilaporkan. Pemeriksaan lapangan diperlukan untuk melengkapi data laporan yang dianggap masih belum memadai. Untuk memperjelas materi laporan berdasarkan penjelasan dari pihak terkait dan fakta sesungguhnya di lapangan. Mencari dan menemukan bentuk maladministrasi yang dilanggar. Penelitian lapangan ini dapat di gunakan juga sebagai bahan menentukan langkah tindak lanjut dari hasil temuan lapangan sebagai bahan menentukan solusi penyelesaian laporan.

Dalam pemeriksaan lapangan, terdapat dua tahapan, pertama Tahap persiapan dan kedua tahap pelaksanaan. Dalam tahap persiapan ini Unit Kerja Pemeriksaan Membuat kerangka acuan usulan pemeriksaan lapangan berupa kunjungan kepada instansi Terlapor dan/ atau pihak terkait lainnya serta pengamatan objek permasalahan. Pembentukan Tim Pemeriksaan Lapangan dilakukan dengan melalui usulan secara berjenjang dari anggota unit sampai pada pejabat yang menandatangani surat tugas. Menyiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung

¹⁶ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

kegiatan pemeriksaan lapangan, seperti recorder, hidden camera, kamera, camcorder, telepon seluler dan lain-lain.¹⁷

Berikutnya tahap pelaksanaan Pemeriksaan lapangan untuk 1 (satu) laporan dapat dilakukan maksimal 2 (dua) kali, dengan prosedur yang sama. Dalam hal, terhadap 1 (satu) laporan, diperlukan pemeriksaan lapangan melebihi 2 (dua) kali, maka terlebih dahulu dilakukan gelar laporan oleh Unit Pemeriksaan dengan mengundang 2 (dua) orang Pimpinan pengampu. Dalam hal dilakukan di perwakilan, gelar laporan dimaksud dilakukan oleh Unit Kerja dan Kepala Perwakilan dan hasilnya disampaikan kepada Anggota pengampu untuk dimintakan persetujuan. Gelar laporan dituangkan dalam Berita Acara yang ditandatangani Koordinator Unit Pemeriksaan/ Kepala Perwakilan, dengan memuat hal-hal penting yang dibutuhkan untuk dilakukannya pemeriksaan lapangan lebih dari 2 (dua) kali untuk 1 (satu) laporan.

Selanjutnya masuk ke tahapan pelaporan. Tahapan pelaporan dalam pemeriksaan lapangan ini tim pemeriksaan lapangan wajib menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL) dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari sejak selesainya kegiatan pemeriksaan lapangan. Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL) itu sekurang-kurangnya memuat substansi laporan, kegiatan yang dilakukan, temuan-temuan, penjelasan Pelapor, penjelasan Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak

¹⁷ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

terkait, apabila pemeriksaan lapangan dilakukan secara terbuka, kesimpulan, dan rencana tindak lanjut termasuk prospek penyelesaian.¹⁸

Apabila terdapat Pemeriksaan lapangan di luar wilayah kerja Perwakilan diperlukan meminta persetujuan dari anggota pengampu wilayah masing-masing dan berkoordinasi dengan Perwakilan Ombudsman pada wilayah kerja yang akan didatangi. Dalam hal tertentu, atas pertimbangan Tim, pemeriksaan lapangan dapat melibatkan perwakilan Ombudsman pada wilayah kerja yang akan didatangi.

Selanjutnya dilakukan Pemanggilan karena pemanggilan merupakan salah satu mekanisme pemeriksaan guna meminta keterangan kepada Terlapor, saksi, dan/atau pihak lain terkait laporan. Pemanggilan dilakukan apabila Terlapor tidak memberikan tanggapan atas permintaan penjelasan/klarifikasi tertulis telah disampaikan sebanyak 2 (dua) kali. Apabila Terlapor, saksi, dan/atau pihak lain terkait laporan tidak bersedia memenuhi permintaan penjelasan/klarifikasi langsung. Pejabat yang hadir dalam klarifikasi langsung tidak kompeten dalam penyelesaian laporan. Terlapor tidak melaksanakan kesepakatan yang dibuat dalam rangka penyelesaian laporan. Usulan pemanggilan, mendapat persetujuan terlebih dahulu anggota pengampu apabila dalam proses pemanggilan, Terlapor memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dilaporkan, maka tidak dilanjutkan ke proses pemanggilan berikutnya.¹⁹

¹⁸ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

¹⁹ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

Tata cara yang dilakukan dalam proses pemanggilan, Menyusun surat panggilan yang ditandatangani oleh Kepala Perwakilan, memberitahukan kepada pihak yang dipanggil, mengirim surat panggilan sekurang-kurangnya 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan pemanggilan, melakukan pelaksanaan pemeriksaan pada saat pemanggilan. Dalam hal pihak yang dipanggil tidak memenuhi panggilan I sebagaimana waktu pelaksanaan panggilan dengan alasan yang sah, maka akan dilakukan panggilan II. Apabila panggilan II tidak dipenuhi dengan alasan yang sah, dilanjutkan dengan panggilan III. Dalam hal pihak yang dipanggil tidak memenuhi panggilan tanpa alasan apapun, maka dilakukan pemanggilan berikutnya selama 14 (empat belas) hari sejak diterimanya surat panggilan sebelumnya. Apabila panggilan III tidak dipenuhi dengan alasan yang sah, maka dilakukan kehadiran secara paksa dengan bantuan pihak kepolisian.

Penghadiran Secara paksa dapat dilakukan apabila Terlapor dan Saksi tidak memenuhi panggilan Ombudsman untuk memberikan keterangan sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan alasan yang sah dan disetujui Anggota Pengampu. Alasan yang sah disesuaikan dengan Pedoman Kerja antara Ombudsman RI dengan Kepolisian RI tentang Penyelesaian Laporan dan Pengaduan Masyarakat. Apabila Terlapor tidak bersedia memberikan keterangan pada saat kehadiran secara paksa, maka dituangkan dalam Berita Acara Penolakan dan dinyatakan menghalang-halangi pemeriksaan Ombudsman pasal 44 Undang-Undang

Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI serta dilanjutkan dengan membuat Laporan Polisi.²⁰

Selanjutnya dilakukan Konsiliasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu yang dilakukan Konsiliator Ombudsman terkait laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian. Konsiliator Ombudsman merupakan orang yang ditunjuk oleh ketua Ombudsman untuk memimpin jalannya konsiliasi. Konsiliasi dapat dilakukan pada tahap pemeriksaan maupun tahap resolusi. Hasil konsiliasi dituangkan dalam Berita Acara Konsiliasi yang ditandatangani oleh Pelapor dan Terlapor, serta di ketahui oleh konsiliator. dalam hal hasil konsiliasi tidak mendapat penyelesaian, maka akan dilanjutkan dengan proses pemeriksaan sesuai dengan kewenangan Ombudsman.²¹

Unit Pemeriksaan melakukan monitoring pelaksanaan konsiliasi berdasarkan Berita Acara Hasil Konsiliasi. Hasil monitoring dituangkan dalam laporan hasil monitoring tersebut. Dalam hal hasil monitoring konsiliasi telah dilaksanakan, dilanjutkan menyusun laporan akhir hasil pemeriksaan dan dilanjutkan dengan proses penutupan laporan dan jika dalam hal hasil monitoring konsiliasi dilaksanakan sebagian atau tidak dilaksanakan maka Unit Pemeriksaan dapat melakukan proses tindaklanjut pemeriksaan atau menyusun laporan akhir hasil pemeriksaan. Ombudsman

²⁰ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

²¹ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

kemudian dapat melakukan Pemberitahuan perkembangan penanganan laporan dengan tujuan memberitahukan perkembangan rangkaian pemeriksaan Ombudsman kepada Pelapor sekaligus meminta tanggapan atas proses pemeriksaan yang telah dilaksanakan. Keputusan pemberitahuan perkembangan penanganan laporan merupakan kewenangan unit pemeriksaan. Pemberitahuan perkembangan laporan dapat dilakukan dengan cara telepon, tertulis dan tatap muka (pertemuan). Pemberitahuan perkembangan penanganan laporan dapat disampaikan untuk memberikan informasi perkembangan penanganan laporan pada setiap tahap pemeriksaan dan/atau meminta tanggapan dan informasi terbaru dari Pelapor terkait perkembangan laporan, dan juga pemberitahuan proses penutupan.²²

Selanjutnya masuk ke tahap akhir penyelesaian laporan. Keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang disampaikan kepada Pelapor dan/atau Terlapor. LAHP yang disampaikan kepada Terlapor memuat bentuk maladministrasi dan tindakan korektif serta diminta tanggapan sehingga diperlukan monitoring dalam jangka waktu tertentu. LAHP disusun setelah rangkaian pemeriksaan selesai, Penyusunan LAHP oleh Unit Pemeriksaan dengan cara mengumpulkan seluruh dokumen hasil pemeriksaan, menyusun rancangan LAHP, Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dapat juga meminta masukan kepada Unit Pemeriksaan substansi Pusat

²² Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

dan/atau Unit Pemeriksaan Resolusi dan Monitoring untuk penyempurnaan LAHP apabila diperlukan, Kemudian melakukan bedah laporan sekurang-kurangnya oleh asisten yang menangani, 1 (satu) orang asisten lain dan Koordinator Unit Pemeriksaan/Kepala Perwakilan. apabila diperlukan, berdasarkan pertimbangan Koordinator Unit Pemeriksaan/Kepala Perwakilan, bedah laporan dapat dilakukan melalui rapat yang melibatkan semua anggota Unit Pemeriksaan atau lintas Unit Pemeriksaan. Apabila dari hasil bedah laporan masih belum cukup maka dilakukan perbaikan rancangan LAHP berdasarkan masukan dalam bedah laporan. Apabila sudah selesai LAHP ditandatangani oleh Koordinator Unit Pemeriksaan dan LAHP disampaikan dengan Surat pengantar yang ditandatangani oleh Kepala Perwakilan Provinsi Bengkulu.²³

Dalam isi LAHP memuat Para pihak, Para pihak terdiri dari Pelapor dan terlapor, identitas Pelapor dan hubungan antara Pelapor dengan permasalahan (legal standing). Dalam LAHP juga diuraikan data Pelapor, kemudian instansi yang dilaporkan (Terlapor) serta kronologi yang dikeluhkan oleh Pelapor, serta apa yang menjadi harapan Pelapor. Dalam Pemeriksaan Laporan yang telah dilakukan Memuat penjelasan rangkaian tahapan pemeriksaan beserta hasilnya dan analisis Peraturan Perundang-Undangan memuat penjelasan atas hasil analisis terhadap peraturan perundang-undangan terkait yang memuat analisis mengenai pertentangan norma dengan fakta hasil pemeriksaan, serta pasal yang

²³ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

dilanggar pada laporan yang dilaporkan tersebut. Kesimpulan LAHP Memuat penjelasan terkait intisari hasil pemeriksaan mengenai ditemukannya maladministrasi serta bentuk maladministrasinya atau tidak ditemukannya maladministrasi. Tindakan Korektif dilakukan apabila kesimpulan menyatakan ditemukan maladministrasi, maka dalam LAHP disebutkan tindakan korektif yang perlu dilaksanakan instansi Terlapor.

Dalam hal tidak ditemukan maladministrasi, LAHP disampaikan kepada Pelapor dan ditembuskan kepada Terlapor. Dalam hal ditemukan maladministrasi, LAHP disampaikan kepada Terlapor. Terlapor wajib menyampaikan tanggapan kepada Ombudsman selambat-lambatnya dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya LAHP. Adapun kepada Pelapor diberikan informasi perkembangan penanganan laporan tanpa melampirkan LAHP. Dalam hal laporan telah mendapat penyelesaian dari terlapor, substansi Laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, atau bukan kewenangan Ombudsman, telah diselesaikan melalui konsiliasi Ombudsman pada tahap pemeriksaan, LAHP disampaikan kepada Pelapor dan ditembuskan kepada Terlapor tanpa meminta tanggapan, selanjutnya dilanjutkan pada proses penutupan laporan.²⁴

Penyampaian LAHP disertai surat pengantar yang memuat keterangan bahwa Ombudsman membuka ruang konsultasi dan akan melaksanakan monitoring sejak hari ke-14 (empat belas) LAHP

²⁴ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

disampaikan kepada Terlapor. Penyerahan LAHP dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (melalui ekspedisi). Pelaksanaan penyerahan LAHP secara langsung dilakukan Pembukaan langsung oleh Kepala Perwakilan dengan menyampaikan dasar hukum/ kewenangan Ombudsman dalam permintaan tindakan korektif. Sekaligus dibacakan tindakan korektif sebagaimana yang tercantum dalam LAHP.

Selanjutnya Unit Pemeriksaan melakukan monitoring kepada Terlapor dan konfirmasi kepada Pelapor untuk mengetahui perkembangan/ upaya yang dilakukan oleh Terlapor setelah LAHP disampaikan. Monitoring LAHP dapat dilakukan dengan cara meminta keterangan tertulis dan/atau pertemuan. LAHP kemudian diserahkan kepada Unit Pemeriksaan Resolusi dan Monitoring. Apabila tenggat waktu bagi Terlapor memberikan tanggapan telah habis dan berdasarkan hasil monitoring tidak terdapat tindak lanjut dari Terlapor, maka atas penanganan laporan tersebut diserahkan kepada Unit Kerja Resolusi dan Monitoring.²⁵

Unit Kerja Resolusi dan Monitoring mengeluarkan rekomendasi apabila mediasi dan/atau konsiliasi gagal dilaksanakan, tidak mencapai kesepakatan dan ditemukannya bentuk Maladministrasi. Rekomendasi memuat uraian tentang Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, uraian tentang hasil Pemeriksaan, bentuk Maladministrasi yang terjadi, dan

²⁵ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

kesimpulan serta pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor, Atasan Terlapor dan/ atau pihak terkait.

Apabila Mediasi/ Konsiliasi berhasil dilaksanakan maka Ombudsman akan memantau hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi sesuai dengan berita acara kesepakatan. Monitoring hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi dilaksanakan dalam rentang waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani. Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilakukan melalui, permintaan keterangan kepada Pelapor, Terlapor, atau Atasan Terlapor, Pemeriksaan lapangan; dan/atau permintaan bukti dan/ atau dokumen terkait. Apabila hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan Rekomendasi.²⁶

Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/ atau Atasan Terlapor dan melakukan Pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi. Pemantauan pelaksanaan Rekomendasi dilaksanakan dalam rentang waktu 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi. Ombudsman melakukan pemantauan pelaksanaan Rekomendasi oleh Terlapor dan/ atau Atasan Terlapor untuk menyatakan Terlapor dan/ atau Atasan Terlapor telah melaksanakan Rekomendasi, melaksanakan sebagian Rekomendasi atau tidak melaksanakan Rekomendasi. Apabila dalam waktu 60 (enam puluh)

²⁶ Wawancara Pribadi dengan Herdi Puryanto

hari kerja Rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian, dan dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman menyampaikan Rekomendasi Penjatuhan Sanksi kepada pejabat 2 (dua) tingkat di atas Terlapor atau pejabat yang dapat menjatuhkan sanksi administratif. Apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi, atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi, Ombudsman dapat menyampaikan Laporan kepada DPR dan Presiden atau DPRD dan Kepala Daerah. Ombudsman dapat mempublikasikan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi atau melaksanakan sebagian Rekomendasi tanpa alasan yang patut oleh Ombudsman.

3. Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu Terhadap Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu memiliki kewenangan dalam upaya pencegahan terjadinya praktik maladministrasi pada lembaga pelayanan publik.

Menurut Herdi Susanto kewenangan dari ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu adalah :

Kewenangan dari ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam penyelesaian kasus maladministrasi adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan BUMN, BUMD, Badan Hukum Milik Negara dan lembaga yang berkaitan dengan pelayanan publik lainnya. Menurutnya, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 bahwa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya

untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan bagi seluruh warga negara, khususnya di Provinsi Bengkulu.²⁷

Menurut Hendra Irawan selain BUMN, BUMD, BHMN, pengawasan yang menjadi kewenangan ORI adalah mengawasi penyelenggaraan negara yaitu pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Kewenangan lain adalah :²⁸

Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor maupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan, meminta klarifikasi dan atau Salinan atau foto kopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor. Kewenangan lain adalah melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan, menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak dan membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dana atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.²⁹

Jaka Andika mengatakan bahwa :

Pengawasan pelayanan yang menjadi kewenangan Ombudsman Indonesia merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapus penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, khususnya di Provinsi Bengkulu. Dalam menjalankan kewenangan itu, ORI berasaskan kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.³⁰

²⁷ Wawancara Pribadi dengan Herdi Susanto

²⁸ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan (Kepala Keasistenan Pencegahan), Bengkulu, tanggal 19 Oktober 2018

²⁹ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

³⁰ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika (Kepala Keasistenan Pencegahan) Bengkulu, tanggal 19 Oktober 2018

Hendra Irawan menambahkan bahwa Ombudsman juga berwenang untuk menyampaikan saran kepada Presiden, Gubernur, Bupati/Walikota atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik di Provinsi Bengkulu khususnya. Selain itu, ORI Perwakilan provinsi Bengkulu juga memiliki kewenangan menyampaikan saran kepada DPRD, Gubernur, Bupati, Walikota agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.³¹

Menurut Jaka Andhika (Ketua Keasistenan Pencegahan) kasus pelayanan publik yang terjadi pada OPD di Kota Bengkulu yang termasuk maladministrasi cukup beragam, antara lain secara umum penundaan berlanjut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum dan salah pengelolaan³².

Menurut Hendra Irawan, sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 maka bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik adalah penundaan berlarut adalah perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau waktu layanan melebihi baku mutu dari janji layanan. Tidak memberikan layanan yaitu mengabaikan tugas layanan seluruhnya atau sebagian. Termasuk juga ke dalam maladministrasi adalah pemberi layanan yang tidak sesuai dengan kompetensi, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan

³¹ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

³² Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

prosedur yaitu pelayanan yang tidak dengan prosedur, perbuatan tidak patut dalam memberikan layanan, memihak kepada salah satu pengguna layanan, diskriminasi kepada pihak tertentu, konflik kepentingan dan permintaan imbalan dalam memberikan layanan.³³

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi bengkulu dalam menyelesaikan masalah maladministrasi pada OPD di Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan BUMN, BUMD, Badan Hukum Negara dan lembaga atau lembaga yang berkaitan dengan pelayanan publik lainnya.
- b. Mengawasi penyelenggaran negara yaitu pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara.
- c. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor maupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan, meminta klarifikasi dan atau Salinan atau foto kopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

³³ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan, menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak dan membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
 - e. Menyampaikan saran kepada Presiden, Gubernur, Bupati/Walikota atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik di Provinsi Bengkulu khususnya.
 - f. Memiliki kewenangan menyampaikan saran kepada DPRD, Gubernur, Bupati, Walikota di Provinsi Bengkulu agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.
4. Bentuk Efektifitas pelaksanaan Kewenangan Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi pada OPD Kota Bengkulu

Bentuk efektifitas pelaksanaan kewenangan Ombudsman yang dilakukan ORI Perwakilan provinsi Bengkulu terhadap maladministrasi adalah :

Bentuk efektifitas pelaksanaan kewenangan terhadap kasus maladministrasi yang dilakukan ORI Perwakilan provinsi Bengkulu baru pada tahap LAHP saja belum sampai kepada tahapan pemberian rekomendasi. Hal ini dikarenakan LAHP ORI Perwakilan Provinsi Bengkulu selanjutnya disampaikan kepada ORI Pusat untuk mendapatkan penelaahan dan pemberian rekomendasi. Untuk hal ini juga diatur mengenai pemberian sanksi administratif dan pidana. Sanksi administratif diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang mengabaikan/tidak kooperatif terhadap upaya penyelesaian Ombudsman, berupa tidak menghadiri panggilan, tidak menjawab klarifikasi dan/atau mengabaikan saran Ombudsman. Sedangkan

sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan. Sanksi-sanksi tersebut dikemas dalam rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan penanggung jawab pelayanan publik, baik pusat maupun daerah.³⁴

Rekomendasi yang dikeluarkan oleh ORI Pusat terhadap kasus dugaan maladministrasi berdasarkan LAHP ORI Perwakilan provinsi Bengkulu apabila mediasi dan atau konsiliasi gagal dilaksanakan, mediasi dan atau konsiliasi tidak mencapai kesepakatan dan ditemukan bentuk maladministrasi. Rekomendasi tersebut paling sedikit memuat tentang uraian laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, uraian tentang hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi yang terjadi dan kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor, terlapor dan atau pihak terkait.³⁵

Efektifitas pelaksanaan kewenangan terhadap kasus maladministrasi pada OPD di Kota Bengkulu adalah: penyelesaian laporan Ombudsman melakukan pemeriksaan substantif dengan cara permintaan klarifikasi tertulis, pemeriksaan lapangan dengan klarifikasi langsung ke terlapor, pemanggilan para pihak pelapor dan terlapor dan konsiliasi (pertemuan para pihak). Sebelum pemberian rekomendasi terlapor dan pelapor diberi kesempatan untuk mediasi dan konsiliasi, selanjutnya dituangkan ke dalam LAHP dan disampaikan kepada ORI Pusat. ORI Pusat lah yang akan menelaah dan mengeluarkan rekomendasi.³⁶

³⁴ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

³⁵ Wawancara Pribadi dengan Herdi Susanto (Kepala Perwakilan) tanggal 12 Oktober 2018)

³⁶ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

Prosedur penyelenggaraan mediasi dan konsiliasi menurut Hendra Irawan adalah mediator dan atau konsiliator menyusun rencana pelaksanaan mediasi dan atau konsiliasi, pelaksanaan mediasi dan atau konsiliasi, membuat berita acara mediasi dan atau konsiliasi dan melakukan monitoring hasil mediasi dan atau konsiliasi.³⁷

Tindak lanjut dari ORI Perwakilan provinsi Bengkulu terhadap tindakan yang diberikan, misalnya ada pengawasan atau pembinaan. Proses monitoring penyelesaian laporan Ombudsman meliputi antara lain monitoring pelaksanaan rekomendasi, monitoring pelaksanaan kesepakatan mediasi dan atau konsiliasi. Ombudsman dapat meminta keterangan terlapor dan atau atasan terlapor dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi. Pemantauan pelaksanaan rekomendasi dilaksanakan dalam rentang waktu 60 hari kerja terhitung tanggal diterimanya rekomendasi.³⁸

OPD sebagai terlapor melakukan maladministrasi bisa mengajukan sanggahan terhadap pengaduan ketika Ombudsman mengirimkan surat kepada terlapor untuk dimintakan klarifikasi maka disinilah pihak terlapor bisa mengajukan klarifikasi secara tertulis kepada Ombudsman yang disertai dengan bukti dan dokumen pendukung lainnya.³⁹ Keterangan lain, menurut Jaka Andhika pihak terlapor bisa mengajukan klarifikasi secara tertulis

³⁷ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

³⁸ Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

³⁹ Wawancara Pribadi dengan Herdi Susanto (Kepala Perwakilan) Bengkulu, tanggal 12 Oktober 2018)

kepada Ombudsman yang disertai dengan bukti dan dokumen pendukung lainnya.⁴⁰

Menurut Herdi Susanto kasus maladminsitrasi sengketa tanah (Ombudsman menganggap laporan ini masuk ke rana hukum maka Ombudsman mengarahkan kepada pelapor untuk melakukan efektifitas pelaksanaan kewenangandengan mengajukan perkara ini melalui proses hukum kepengadilan)⁴¹ Kasus maladminsitrasi mutasi pejabat yang tidak sesuai dengan prosedur (Ombudsman menganggap laporan ini masuk ke ranah hukum maka Ombudsman mengarahkan kepada pelapor untuk melakukan efektifitas pelaksanaan kewenangandengan mengajukan perkara ini melalui proses hukum di Pengadilan Tata Usaha Negara.⁴²

Dapat disimpulkan bahwa bentuk efektifitas pelaksanaan kewenangan terhadap kasus maladministrasi yang dilakukan ORI Perwakilan provinsi Bengkulu adalah :

1. Penyampaian LAHP kepada Kantor ORI Pusat untuk dikeluarkan rekomendasi atas kasus, dilakukan setelah diadakan pendekatan-pendekatan kepada terlapor.
2. Sanksi administratif diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang mengabaikan/tidak kooperatif terhadap upaya penyelesaian Ombudsman,

⁴⁰ Wawancara Pribadi dengan Jaka Andhika

⁴¹ Wawancara Pribadi dengan Herdi Susanto

⁴² Wawancara Pribadi dengan Hendra Irawan

berupa tidak menghadiri panggilan, tidak menjawab klarifikasi dan/atau mengabaikan saran Ombudsman.

3. Sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan. Sanksi-sanksi tersebut dikemas dalam rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan penanggung jawab pelayanan publik di Kota Bengkulu.

C. Pembahasan

UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan kewenangan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman sebagai lembaga negara independen. Di samping itu, UU ini juga memberikan mekanisme penyelesaian permasalahan (sengketa) yang terjadi akibat penyelenggaraan pelayanan publik, yang berlandaskan prinsip *alternative dispute resolution* (ADR) dan dengan pendekatan yang persuasif, yang mengedepankan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan maladministrasi. Salah satu produk hukum penyelesaian maladministrasinya adalah rekomendasi. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Rekomendasi juga diartikan sebagai saran (*suggestion*), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat. Dalam kaitannya dengan tugas dan wewenang Ombudsman maka rekomendasi Ombudsman adalah lebih dari sekadar saran atau nasihat biasa kepada pejabat pemerintah atau penyelenggara negara tentang apa yang harus dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, baik itu yang sifatnya kasus-perkasus maupun yang sifatnya sistemik. Sebab rekomendasi dari Ombudsman berkaitan dengan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pelayanan (hukum yang adil, termasuk pemberantasan dan mencegah perilaku KKN). Ombudsman memberikan rekomendasi kepada instansi terlapor setelah melakukan pemeriksaan secara intensif dan mendapatkan temuan bukti-bukti terkait terjadinya maladministrasi.

Jenis rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Bengkulu yang dijatuhkan atas kasus maladministrasi yaitu :

1. Membantu penyelesaian masalah pelapor.
2. Pemberian sanksi.
3. Mencegah tindakan maladministrasi.
4. Mengubah proses atau sistem.

Konsep penyelesaian sengketa tersebut sangat kondusif untuk penyelenggaraan pemerintahan ke depan (*futuristic*) dan juga selaras dengan konsep penyelesaian sengketa yang sudah menjadi budaya di dunia bisnis, baik lokal maupun global, yang lebih mengedepankan prinsip *win-win solution*.

Ombudsman Bengkulu dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan maladministrasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan tugas dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan masalah maladministrasi pada OPD di Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :
 - a. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan lembaga yang berkaitan dengan pelayanan publik lainnya termasuk pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan yang ada di Kota Bengkulu.
 - b. Memanggil dan meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor maupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
 - c. Menyampaikan saran Kepada Bupati/Walikota atau pimpinan OPD di Kota Bengkulu guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik di Kota Bengkulu.

2. Efektifitas pelaksanaan Kewenangan Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi pada ORI Perwakilan Bengkulu adalah :
 - a. Penyelesaian laporan Ombudsman melakukan pemeriksaan substantif dengan cara permintaan klarifikasi tertulis, pemeriksaan lapangan dengan klarifikasi langsung ke terlapor, pemanggilan para pihak pelapor dan terlapor dan konsiliasi (pertemuan para pihak).
 - b. Sanksi administratif diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang mengabaikan/tidak kooperatif terhadap upaya penyelesaian Ombudsman.
 - c. Sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan.

B. Saran-saran

1. Kepada instansi/ OPD di lingkungan Kota Bengkulu disarankan untuk memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya untuk menghindari adanya kasus-kasus maladministrasi sehingga dapat mengganggu kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya masing-masing.
2. Kepada Organisasi Perangkat Daerah, Instansi dan lembaga yang telah mendapatkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dari ORI Perwakilan Bengkulu untuk dapat menjalankan LAHP tersebut dan mengadakan perbaikan agar pelayanan publik dapat lebih baik.

3. Pemerintah Republik Indonesia harus lebih serius terhadap keberadaan Ombudsman, karena selama ini agaknya Ombudsman hanya dijadikan lembaga pelengkap agar NKRI dianggap sebagai negara hukum yang demokratis oleh dunia internasional saja. Sementara anggaran dan pengembangan SDM Ombudsman kurang diperhatikan.

LAMPIRAN



BIOGRAFI PENULIS

Nama Erdiansyah, S.H.I., M.H di lahirkan di Desa Sinar Bulan pada tanggal 19 Januari 1984 merupakan anak kelima dari pasangan ayah dan ibu, Sadarman (alm) dan Ratna Dewi serta mempunyai empat kakak dengan nama Agus Rinaldi, Januardi, Rusniarti dan Sulistri. Saya mempunyai satu orang isteri dengan nama Indah Atmanegara, S.H.I dan mempunyai tiga orang anak yang bernama Zara Zhafirah, Fayza Kulla Azmina dan Aqilah Syahira.

Saya memulai pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 157 Sukananti Kecamatan Kaur Utara selesai pada tahun 1996 dan Melanjutkan ke Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 2 Bengkulu Selatan selesai pada tahun 1999 serta melanjutkan ke Sekolah Madrasah Aliyah di di Provinsi Banten pada tahun 2002 kemudian melanjutkan ke perguruan tinggi STAIN Bengkulu pada Jurusan Syariah Program Studi Muamalah selesai pada tahun 2008 sesudah itu melanjutkan lagi ke jenjang pendidikan S2 pada Program Pascasarjana dengan mengambil Program Studi Hukum Tata Negara selesai pada tahun 2019.

Saya sekarang tercatat sebagai Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu sebagai abdi negara sejak tahun 2009 sampai sekarang.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu 38211
Telepon. (0736) 51276-51171-53879, Fax. (0736) 51171-51172
Website : www.iainbengkulu@iainbengkulu.ac.id

Nomor : 1071 /In.11/PPs/PP.009/10/2018 Bengkulu, 22 Oktober 2018
Lamp : -
Prihal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth,

1. **KA. OMBUDSMAN PROVINSI BENGKULU**
2. **KA. KESBANGPOL KOTA BENGKULU**

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka melengkapi data Penulisan Tesis Mahasiswa Program Magister Pascasarjana IAIN Bengkulu, maka bersama ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberi Izin melakukan Penelitian kepada Mahasiswa :

Nama : Erdiansyah
NIM : 216 306 0911
Prodi : Hukum Tata Negara (HTN)
Judul Tesis : Kewenangan dan Tindakan Hukum OMBUDSMAN Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menyelesaikan Maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah
Waktu : 22 Oktober 2018 s/d 20 Januari 2019

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Prof. Dr. H. Rohimin, M. Ag.
NIP. 19640531 199103 1 001



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/076 /B.Kesbangpol/2018

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Direktur Program Pasca Sarjana IAIN Bengkulu Nomor : 1071/In.11/PPs/PP.00.9/10/2018 Tanggal 22 Oktober 2018 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM : ERDIANSYAH / 2163060911
Pekerjaan : Mahasiswa
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Penelitian : Kewenangan dan Tindakan Hukum Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah
Daerah Penelitian : Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian : 25 Oktober 2018 s.d 20 Januari 2019
Penanggung Jawab : Direktur Pasca Sarjana IAIN Bengkulu

Dengan Ketentuan : 1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 25 Oktober 2018

a.n. WALIKOTA BENGKULU

Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu





OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU

SURAT KETERANGAN

Nomor: *0294* /ORI BKL – SRT/XII/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herdi Puryanto, SE
Jabatan : Kepala Perwakilan
Alamat Kantor : Jl. Rafflesia No. 30 Nusa Indah Kota Bengkulu

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswi :


Nama : Erdiansyah
NPM : 2163060911
Prodi : Hukum Tata Negara (HTN) IAIN Bengkulu

Mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu, dengan Judul *Kewenangan dan Tindakan Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menyelesaikan Maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah*, dimulai dari tanggal 22 Oktober 2018 s/d 20 Januari 2019.

Demikian surat keterangan Penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 17 Desember 2018

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU


Herdi Puryanto, SE
Kepala Perwakilan

PERTANYAAN PENELITIAN

1. Sejarah Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu?
 - a. Sejarah berdirinya ORI di Bengkulu
 - b. Latar belakang atau tujuan pendirian ORI perwakilan Bengkulu
 - c. Struktur ORI perwakilan Bengkulu
 - d. Tugas masing-masing bagian struktur
2. Latar belakang kasus maladministrasi?
 - a. Jumlah Pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik di OPD kota Bengkulu tahun
 - b. Klasifikasi OPD yang mendapatkan pengaduan maladministrasi
 - c. Unsur masyarakat yang melakukan maladministrasi
 - d. Prosedur pengaduan maladministrasi ke ORI perwakilan Bengkulu
 - e. Bagaimana proses dan tahapan tindak lanjut pengaduan
3. Apa kewenangan ORI perwakilan Bengkulu terhadap maladministrasi pelayananan?
4. Apa saja kasus pelayanan publik di kota Bengkulu yang termasuk maladministrasi?
5. Apa saja bentuk tindakan hukum yang dilakukan ORI perwakilan Bengkulu terhadap maladministrasi?
6. Apakah ada sidang khusus terhadap tindakan maladministrasi?
7. Bagaimana proses pemberian tindakan hukum?
8. Apa ada tindak lanjut dari ORI perwakilan Bengkulu terhadap tindakan yang diberikan, misalnya ada pengawasan atau pembinaan?
9. Apakah OPD yang diduga melakukan maladministrasi bisa mengajukan sanggahan terhadap pengaduan?
10. Bagaimana proses sanggahan itu?
11. Apakah ada kasus maladministrasi yang ditindaklanjuti dengan proses hukum?
12. Kasus maladministrasi yang bagaimana sehingga berlanjut ke proses hukum?

13. Apakah ada SOP/ Prosedur?
14. Berapa lama jangka waktu penyelesaian sebuah kasus?
15. Berapa kali tahapan mediasi?
16. Kalau tidak berhasil Konsiliasi apakah ada tegoran atau peringatan terlebih dahulu kepada terlapor?
17. Apakah pemanggilan terlapor yang ke 1,2, dan 3 untuk diperiksa atau melakukan Konsiliasi?
18. Hasil LAHP kapan disampaikan ke pelapor dan terlapor, atau hanya dilaporkan pada pihak terlapor saja?
19. Apakah dalam memeriksa terlapor ombudsman datang langsung ke terlapor atau memanggil terlapor ke kantor ombudsman?
20. Dalam penerbitan rekomendasi apakah ada tahapan-tahapan pemeriksaannya atau langsung dikeluarkan rekomendasi? dan berapa lama tahapan itu sampai terbit surat rekomendasi?
21. Ditujukan kepada siapa rekomendasi itu? Apakah ke kepala kantor atau ke kepala dinas atau terlapor? dan berapa lama waktu untuk melaksanakan rekomendasi bagi pihak terlapor?
22. Apa sanksi yang akan diterima bagi terlapor apabila tidak melaksanakan rekomendasi dari ombudsman?
23. Apa harapan terhadap pelayanan publik di kota Bengkulu?

FOTO SAAT PENELITIAN



Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyjahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia

Mendukung penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang lebih baik dengan memberikan laporan dan rekomendasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan integritas pejabat yang berwenang di instansi, kabupaten/kota/provinsi.

Mendukung terbentuknya iklim persaingan sehat yang meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN

INPUT	PROSES	OUTPUT	MONITORING & LAPORAN
<ul style="list-style-type: none"> Survei Kepuasan Reguler Survei Kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan Laporan Registrasi Seleksi Laporan Investigasi Lapangan Mediasi Konflik Apresiasi Sistem Revisi 	<ul style="list-style-type: none"> Rekomendasi Keputusan Putusan Rekomendasi/Pemeriksaan 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring Penyusunan Laporan Penyusunan Laporan

STANDAR PELAYANAN

MAKLUMAT

Free Free Hot Spot Wifi

Jl. RAFFLESIA NO. 30 NUSA IND TELP/FAX (0736) 20