

Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia

SOLECHAN

Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

solechan@undip.ac.id

Abstract

This study aims to determine the role of the ombudsman as the organizing body of public service delivery in Indonesia. The study is a normative legal research that is analyzed using qualitative analysis. The results of the research show that the Ombudsman as the supervisory body of the public service providers in the implementation of their role to support good governance, perform their duties by receiving Report / complaint of every Indonesian citizen or residents to the alleged maladministration conducted by the state organizer. Based on the results of substantive examination, the Ombudsman may conduct written clarification, field investigation or summons. Ombudsman examination results can be: a. refuse report, or b. receive reports and make recommendations. In addition, the Ombudsman may engage in mediation / conciliation to obtain agreement among the parties, as well as undertake special adjudication relating to the settlement of damages if it can not be resolved through mediation and conciliation. In supervising public services, in addition to receiving reports from the public, the Ombudsman may also undertake its own initiative through a systemic review whose results may be recommendations. To ensure compliance with the Ombudsman's resolution by the Reported Party or the Reported Party's Supervisor, the Ombudsman conducts direct and in-stream monitoring through media / publications and submits periodic and annual reports to the President of the Republic of Indonesia and the House of Representatives.

Keywords: *Ombudsman, Supervision, Public Service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian merupakan penelitian hukum normatif yang dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan perannya untuk mendukung good governance, menjalankan tugasnya dengan cara menerima Laporan/pengaduan setiap Warga Negara Indonesia atau penduduk terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif maka Ombudsman dapat melakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan maupun pemanggilan. Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa: a. menolak laporan, atau b. menerima laporan dan memberikan rekomendasi. Selain itu Ombudsman dapat melakukan mediasi/konsiliasi untuk memperoleh kesepakatan di antara para pihak, dan juga melakukan ajudikasi khusus yang berkaitan dengan penyelesaian ganti rugi apabila tidak dapat diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi. Dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, selain menerima Laporan dari masyarakat, Ombudsman juga dapat melakukan atas inisiatif sendiri melalui systemic review yang hasilnya dapat berupa rekomendasi/saran. Untuk memastikan

ditaatinya upaya penyelesaian Ombudsman oleh Terlapor atau Atasan Terlapor, maka Ombudsman melakukan monitoring langsung maupun melalui media/publikasi serta menyampaikan laporan berkala dan tahunan kepada Presiden Reublik Indonesia dan Dewan Perwakilan Rakyat.

Kata Kunci: *Ombudsman, Pengawasan, Pelayanan Publik*

A. Latar Belakang

Penjelasan umum Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Selanjutnya dinyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sangat diharapkan oleh segenap lapisan masyarakat. Hal tersebut patut dipahami karena sampai saat ini masyarakat seringkali masih menerima pelayanan yang buruk dari penyelenggara negara dan pemerintahan sehingga dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat maupun orang perorangan. Ketidakpuasan masyarakat maupun orang perorangan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut banyak diadakan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Hal-hal mengenai proses seleksi penerimaan calon pegawai negeri sipil (CPNS), pengurusan perizinan, penanganan sengketa pertanahan maupun sengketa ketenagakerjaan, maupun hal-hal lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, bahkan yang terakhir kasus penangkapan dan pemeriksaan wakil ketua Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) non aktif Bambang Widjojanto oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Keberanian masyarakat untuk melaporkan perilaku penyelenggara pelayanan publik yang tidak memuaskan masyarakat tersebut tidak dapat dipungkiri merupakan imbas dari adanya keterbukaan publik dan perkembangan teknologi informasi sehingga tuntutan agar penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang prima menjadi sesuatu yang tidak mustahil.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang keberadaannya diharapkan mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Ombudsman Republik Indonesia menangani pengaduan pelayanan publik yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar pembentukan Ombudsman Republik Indonesia, walaupun pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 telah dibentuk Komisi Ombudsman Nasional.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Tugas Ombudsman Republik Indonesia menurut undang-undang tersebut antara lain adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah: “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 imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya menurut Pasal 1 angka 2, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Mediya Lukman, institusi penyelenggara layanan publik dapat digolongkan ke dalam 3 (tiga) bentuk yakni institusi birokrasi biasa dengan derajat otonomi dan kemandirian yang terbatas atau tidak ada sama sekali, BLU/D sebagai institusi yang semi otonom, dan BUMN/D sebagai institusi publik/negara yang benar-benar otonom dalam mengelola setiap sumber daya dan pembuatan keputusan.¹ Dalam perkembangan selanjutnya setelah keluarnya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi maka ditambahkan 1 (satu) bentuk lagi institusi penyelenggara layanan publik yang memiliki otonomi dan diskresi jauh lebih besar daripada institusi /organisasi publik yang berbentuk BLU yaitu BPJS dan PTN badan hukum.²

Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Konsep *good governance* telah menjadi kemauan politik dalam berbagai peraturan perundang-undangan Negara Indonesia. Oleh karena itu Ardi Partadinata sebagaimana dikutip oleh H.A. Muin Fahmal menyatakan bahwa *good governance* sebagai norma pemerintahan adalah suatu sasaran yang akan dituju dan diwujudkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik.³

¹ Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), halaman 5

² *Ibid*, halaman 244.

³ H.A. Muin Fahmal, *op cit* halaman 61

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul: “Kajian Yuridis Terhadap Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mendukung Terwujudnya *Good Governance*.”

2. Perumusan Masalah

Penelitian ini akan mengajukan permasalahan sebagai berikut: bagaimanakah pelaksanaan peran Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya *good governance*. Apakah hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan peran Ombudsman untuk mendukung terwujudnya *good governance*.

Upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Ombudsman untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

B. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Negara Kesejahteraan

Tujuan nasional Indonesia yang dituangkan dalam Alinea IV Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan komitmen bangsa Indonesia dan menjadi tugas negara untuk mewujudkannya. Berdasarkan rumusan Alinea IV Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut, maka Indonesia menganut konsep negara hukum baru yang lebih dinamis yakni yang dikenal dengan istilah *welfare state* (negara kesejahteraan) atau negara hukum materiil. Di dalam negara hukum modern *welfare state* ini tugas pemerintah bukan lagi sebagai penjaga malam dan tidak boleh pasif tetapi harus aktif turut serta dalam kegiatan masyarakat sehingga kesejahteraan bagi semua orang tetap terjamin. Jadi di dalam *welfare state* pemerintah itu disertai *bestuurzorg* yaitu penyelenggaraan kesejahteraan umum.⁴

Berkaitan dengan konsep negara kesejahteraan yang merupakan revisi dari konsep negara pasif, Asshiddiqie sebagaimana dikutip oleh W Riawan Tjandra menguraikan bahwa dalam konsep negara kesejahteraan ini, negara dituntut untuk memperluas tanggung jawabnya kepada masalah-masalah sosial ekonomi yang dihadapi rakyat banyak. Perkembangan inilah yang memberikan legalisasi bagi ‘negara intervensionis’ abad ke 20. Negara justru perlu dan bahkan harus melakukan intervensi dalam berbagai masalah sosial dan ekonomi untuk menjamin terciptanya kesejahteraan bersama dalam masyarakat. Walhasil dengan intervensi ini fungsi negara juga meliputi kegiatan-kegiatan yang sebelumnya berada di luar jangkauan fungsi negara, seperti memperluas ketentuan pelayanan sosial kepada individu dan keluarga dalam hal-hal khusus seperti ‘*social security*’, kesehatan, kesejahteraan sosial, pendidikan, dan pelatihan serta perumahan.⁵

Soekanto dalam W. Riawan Tjandra menyatakan apabila semula negara hanya dipandang sebagai *instrument of power*, maka mulai timbul aliran-aliran yang menganggap negara sebagai *agency of service*, maka timbullah konsep *welfare state* yang terutama memandang manusia tidak hanya sebagai individu, akan tetapi juga sebagai anggota atau warga dari kolektiva dan bahwa manusia bukanlah semata-mata merupakan alat kepentingan kolektiva akan tetapi juga untuk tujuan diri sendiri.⁶

⁴ SF Marbun dan Moh. Mahfud MD, *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 1987), halaman 45

⁵ W Riawan Tjandra, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya, 2008), halaman 9.

⁶ *Ibid*, halaman 11-12

2. Wewenang Pemerintahan

Bagir Manan sebagaimana dikutip oleh Ridwan HR berpendapat bahwa wewenang dalam bahasa hukum tidak sama dengan kekuasaan (*macht*). Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat. Dalam hukum wewenang sekaligus berarti hak dan kewajiban (*rechten en plichten*).⁷

Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 angka 5, wewenang adalah “hak yang dimiliki oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.” Dalam negara hukum, wewenang pemerintahan berasal dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara teoritik, kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan tersebut diperoleh melalui tiga cara yaitu atribusi, delegasi, dan mandat. Menurut HD van Wijk/WillemKonijnenbelt sebagaimana dikutip oleh Ridwan HR, atribusi, delegasi, dan mandat didefinisikan sebagai berikut:⁸

- a. atribusi adalah pemberian wewenang pemerintahan oleh pembuat undang-undang kepada organ pemerintahan.
- b. delegasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan dari satu organ pemerintahan kepada organ pemerintahan lainnya.
- c. mandat terjadi ketika organ pemerintahan mengizinkan kewenangannya dijalankan oleh organ lain atas namanya.

Dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, kewenangan pemerintahan yang selanjutnya disebut sebagai kewenangan menurut Pasal 1 angka 6 adalah: “kekuasaan badan dan/atau pejabat pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk bertindak dalam ranah hukum publik.” Selanjutnya Pasal 8 ayat (2) mengatur bahwa: “Badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenang wajib berdasarkan peraturan perundang-undangan dan AUPB.” Kewenangan yang dimiliki oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya menurut Pasal 11 diperoleh melalui atribusi, delegasi, dan/atau mandat.

Dalam kajian Hukum Administrasi Negara, mengetahui sumber dan cara memperoleh wewenang organ pemerintahan ini penting karena berkenaan dengan pertanggungjawaban hukum dalam penggunaan wewenang tersebut, seiring dengan salah satu prinsip dalam negara hukum: “Tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban.” Dalam hal atribusi, penerima wewenang dapat menciptakan wewenang baru atau memperluas wewenang yang sudah ada, dengan tanggung jawab intern dan ekstern pelaksanaan wewenang yang diatribusikan sepenuhnya berada pada penerima wewenang (*atributaris*). Pada delegasi tidak ada penciptaan wewenang, yang ada hanya pelimpahan wewenang dari pejabat yang satu kepada pejabat lainnya. Tanggung jawab yuridis tidak lagi berada pada pemberi delegasi (*delegans*) tetapi beralih pada penerima delegasi (*delegataris*). Sementara pada mandat, penerima mandat (*mandataris*) hanya bertindak untuk dan atas nama pemberi mandat (*mandans*), tanggung jawab akhir keputusan yang diambil *mandataris* tetap berada pada *mandans*.⁹

Bagi negara yang bersifat *welfare state*, asas legalitas saja tidak cukup sehingga dibutuhkan adanya kebebasan bertindak (*freies ermessen/diskresi*) dari pemerintah untuk lebih mengutamakan keefektifan tercapainya suatu tujuan (*doelmatigheid*) yaitu memberikan pelayanan umum atau mengusahakan kesejahteraan rakyat di samping tentunya tetap

⁷ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2013), halaman 99

⁸ *ibid*, halaman 102

⁹ *Ibid*, halaman 105-106

memberikan perlindungan bagi seluruh rakyat. Menurut Pasal 1 angka 9 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, diskresi adalah: “Keputusan dan/atau tindakan yang ditetapkan dan/atau dilakukan oleh pejabat pemerintahan untuk mengatasi persoalan konkret yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam hal peraturan perundang-undangan yang memberikan pilihan, tidak mengatur, tidak lengkap atau tidak jelas, dan/atau adanya stagnasi pemerintahan.”

Meskipun kepada pemerintah dalam arti eksekutif saja yang diberikan wewenang bebas (*freies ermessen*/diskresi), namun penggunaannya harus tetap dalam batas-batas yang diberikan oleh hukum yang berlaku, sehingga penggunaannya tetap dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Pasal 15 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan diatur tentang pembatasan kewenangan sebagai berikut:

Pasal 15

- (1) Wewenang Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dibatasi oleh:
 - a. masa atau tenggang waktu Wewenang;
 - b. wilayah atau daerah berlakunya Wewenang; dan
 - c. cakupan bidang atau materi Wewenang.
- (2) Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang telah berakhir masa atau tenggang waktu Wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a tidak dibenarkan mengambil Keputusan dan/atau Tindakan.

Adapun Pasal 17 mengatur tentang larangan penyalahgunaan wewenang sebagai berikut:

Pasal 17

- (1) Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dilarang menyalahgunakan Wewenang.
- (2) Larangan penyalahgunaan Wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. larangan melampaui Wewenang;
 - b. larangan mencampuradukkan Wewenang; dan/atau
 - c. larangan bertindak sewenang-wenang.

Kemerdekaan atau kebebasan bertindak (*freies ermessen* atau *pouvoir discretionaire*) memiliki potensi untuk disalahgunakan ke arah perbuatan sewenang-wenang (*detournement de pouvoir*), perbuatan menyalahgunakan kewenangan (*willekeur/a bus de droit*), melampaui wewenang (*ultravires*), tergelincir ke arah perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige overheidsdaad*), yang bermuara kepada pelanggaran hak-hak asasi manusia. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan guna memberikan perlindungan hukum baik bagi warga masyarakat maupun bagi badan /pejabat tata usaha negara sendiri.¹⁰

C. METODE PENELITIAN

Menurut Soerjono Soekanto: “Penelitian hukum adalah sebagai kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisa untuk kemudian mengadakan sesuatu pemecahan atas permasalahan yang timbul pada gejala yang bersangkutan.”

Penelitian hukum dengan judul “Kajian Yuridis terhadap Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mendukung Terwujudnya Good

¹⁰ S.F. Marbun, Hukum Administrasi Negara II, (Yogyakarta: FH UII Press, tahun 2013), halaman 1-2

Governance” ini membutuhkan data-data yang akurat, baik data primer maupun data sekunder. Data-data tersebut dimaksudkan untuk mendukung penyusunan penulisan hukum ini sehingga dapat memenuhi syarat secara kualitatif maupun kuantitatif. Oleh karena itu diperlukan adanya metode penelitian tertentu.

D. PEMBAHASAN

1. Peran Ombudsman sebagai Suatu Badan Pengawas

Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dan bersifat mandiri melakukan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 angka 1 sebagaimana berikut:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah 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 dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebelum reformasi, penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme, sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan. Oleh karena itu dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia atau yang selanjutnya disebut sebagai Ombudsman.

Menurut Roy Gregory sebagaimana dikutip oleh Galang Asmara, arti kata Ombudsman dalam kamus Swedia antara lain: *agents, proxy, deputy*, atau *authorised 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.¹¹

¹¹ Galang Asmara, *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, (Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012), halaman 9

Menurut R.M. Surachman dan Antonius Sujata, “dalam bahasa Swedia, arti “*ombud*” sebenarnya adalah “wakil” sah seseorang, sehingga pengacara yang bertindak untuk kliennya di depan pengadilanpun adalah “*ombud*” kliennya.”¹²

Menurut Paulus Effendi Lotulung, arti kata secara harfiah 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.¹³

Menurut S.F. Marbun, pengawasan dapat ditinjau dari berbagai segi, antara lain segi ekonomi atau manajemen dan segi hukum. Dari segi manajemen, pengawasan diperlukan untuk menjamin agar suatu kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana (*planning*) sehingga tujuan organisasi tercapai. Di samping itu, pengawasan juga untuk menjaga agar fungsi pemerintahan berjalan dengan baik dan terjamin penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian pengawasan dapat memperkecil hambatan yang terjadi dan segera melakukan perbaikan.

Dari segi hukum administrasi, pengawasan diperlukan untuk menjamin agar pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan berjalan sesuai dengan norma hukum atau ketentuan peraturan perundang-undangan dan perlindungan hukum bagi rakyat atas sikap tindak badan/pejabat tata usaha negara dapat diupayakan.¹⁴

Tujuan pokok dari pengawasan (kontrol) adalah untuk menghindari terjadinya kekeliruan-kekeliruan, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja, sebagai suatu usaha preventif, atau juga untuk memperbaikinya apabila sudah terjadi kekeliruan itu, sebagai suatu usaha represif.¹⁵

Selanjutnya ia menyatakan bahwa ada beberapa macam bentuk kontrol yang dapat dibedakan dari beberapa segi, yaitu:¹⁶

- 1 Segi kedudukan dari badan/organ yang melaksanakan kontrol itu terhadap badan/organ yang dikontrol, yang dibedakan sebagai kontrol intern dan kontrol ekstern. Kontrol intern berarti bahwa pengawasan itu dilakukan oleh suatu badan yang secara organisatoris/struktural masih termasuk dalam lingkungan pemerintah sendiri. Pengawasan tersebut disebut juga kontrol teknis-administratif atau lazim disebut pula sebagai suatu bentuk “*built-in control*”. Sebaliknya, kontrol ekstern adalah pengawasan yang dilakukan oleh organ atau lembaga-lembaga yang secara organisatoris/struktural berada di luar pemerintah dalam arti eksekutif.
- 2 Segi saat/waktu dilaksanakannya suatu kontrol atau pengawasan, dibedakan dalam dua jenis yaitu *Kontrol A-Priori* dan *Kontrol A-Posteriori*. *Kontrol A-Priori* adalah bilamana pengawasan itu dilakukan sebelum dikeluarkannya suatu keputusan atau ketetapan pemerintah ataupun peraturan lainnya yang pengeluarannya memang menjadi wewenang pemerintah. Dalam hal ini tampak jelas unsur preventif dari maksud kontrol itu, sebab tujuan utamanya adalah untuk mencegah atau menghindari terjadinya kekeliruan. Sebaliknya, *Kontrol A-Posteriori* adalah bilamana pengawasan itu baru terjadi sesudah dikeluarkannya keputusan. Dengan kata lain, arti pengawasan di sini adalah dititikberatkan pada tujuan yang bersifat korektif dan memulihkan suatu tindakan yang keliru.

¹² R.M. Surachman dan Antonius Sujata, *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional, Sebuah Antologi*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), halaman 2

¹³ Paulus Effendie Lotulung, *Seri ke-I Perbandingan Hukum Administrasi – Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah*, (Jakarta: PT. Bhuana Pancakarsa, 1986), halaman 76

¹⁴ S.F. Marbun, *Op cit*, halaman 2

¹⁵ Paulus Effendi Lotulung, *Op cit*, halaman xv

¹⁶ *Loc cit*, halaman xv-xvi

- 3 Segi sifat kontrol itu terhadap obyek yang diawasi, dibedakan menjadi dua yaitu kontrol segi hukum (*rechmatigheidstoetsing*) dan kontrol segi kemanfaatan (*doelmatigheidstoetsing*). Kontrol segi hukum dimaksudkan untuk menilai segi-segi atau pertimbangan yang bersifat hukumnya saja (segi legalitas), yaitu segi “*rechmatigheid*” dari perbuatan pemerintah. Sedangkan kontrol segi kemanfaatan menilai pada benar tidaknya perbuatan pemerintah itu ditinjau dari segi/pertimbangan kemanfaatan (oportunitas), yaitu segi “*doelmatigheid*.”

2. Pelaksanaan Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mendukung Terwujudnya *Good Governance*

Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi DIY terletak di Jl. Wolter Mongonsidi No. 20, Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta. Visi yang dicanangkan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi DIY tidak berbeda dengan visi Ombudsman Republik Indonesia, yaitu “Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia”. Untuk mewujudkan visi tersebut Ombudsman Republik Indonesia mencanangkan misi sebagai berikut:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
2. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia selalu mendasarkan dirinya pada prinsip-prinsip yang dianutnya sehingga menjadi jati diri yang melekat bagi setiap anggotanya. 7 (Tujuh) falsafah tersebut yaitu :

- 1) Saling menghargai,
Melayani setiap pribadi dengan prinsip-prinsip kesopanan dan saling menghargai sebagai manusia sederajat.
- 2.) Keteladanan
Menjadi teladan dan pelopor dalam prinsip keterbukaan, kesederajatan, tidak memihak, serta pelopor dalam pembaharuan dan selalu konsisten dalam keputusan.
- 3) Kesetaraan
Mempelopori adanya kesetaraan dan selalu membuka akses bagi setiap orang tanpa memandang status ekonomi, keluarga, bahasa, agama, kesukuan dan ras, termasuk juga tidak memandang dari segi kondisi fisik, jenis kelamin, umur ataupun status perkawinan.
- 4) Pemberdayaan Masyarakat
Mendorong dan membantu masyarakat yang menggunakan sarana publik dalam mencari pemecahan bagi setiap masalahnya.
- 5) Pembelajaran yang Berkesinambungan
Menjadi pelopor dan pendorong dalam hal pembelajaran yang berkesinambungan bagi setiap staf, pemerintah dan masyarakat.
- 6) Kerjasama

Selalu menggunakan prinsip-prinsip kerjasama, empati dan niat baik dalam setiap tugas.

7) Kerjasama Tim

Mengkombinasikan perbedaan latar belakang dan pengalaman dalam mencapai satu tujuan dan komitmen untuk sukses.

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia selalu berdasarkan pedoman dasar dan etika sebagai berikut:

1) Integritas

Bersifat mandiri, tidak memihak, adil, tulus dan penuh komitmen, menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan budi pekerti serta melaksanakan kewajiban, agama dengan baik.

2) Pelayanan kepada Masyarakat

Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan efektif agar mendapat kepercayaan dari masyarakat sebagai institusi publik yang benar-benar membantu peningkatan penyelenggaraan kepentingan masyarakat sehari-hari.

3) Saling Menghargai

Kesejajaran penghargaan dalam perlakuan, baik kepada masyarakat maupun antara sesama anggota/staf Ombudsman Republik Indonesia.

4) Kepemimpinan

Menjadi teladan dan panutan dalam keadilan, persamaan hak, transparansi, inovasi dan konsistensi.

5) Persamaan Hak

Memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan umur, jenis kelamin, status perkawinan, kondisi fisik ataupun mental, suku, etnik, agama, bahasa maupun status sosial keluarga.

6) Sosialisasi Tugas Ombudsman

Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.

7) Pendidikan yang Berkesinambungan

Melaksanakan pelatihan serta pendidikan terus menerus untuk meningkatkan ketrampilan.

8) Kerja Sama

Melaksanakan kerjasama yang baik dengan semua pihak, memiliki ketegasan dan saling menghargai dalam bertindak untuk mendapatkan hasil yang efektif dalam menangani keluhan masyarakat.

9) Bekerja Secara Berkelompok

Penggabungan kemampuan serta pengalaman yang berbeda-beda dari anggota dan Tim yang mempunyai tujuan yang sama serta komitmen demi keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia secara keseluruhan.

10) Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat

Menyebarkan informasi hukum yang diterima dan diolah oleh Ombudsman kepada lembaga negara, lembaga non pemerintah, masyarakat ataupun perseorangan.

11) Profesional

Memiliki tingkat kemampuan intelektual yang baik dalam melaksanakan tugas kewajibannya sehingga kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan baik secara hukum maupun secara ilmiah.

12) Disiplin

Memiliki loyalitas dan komitmen tinggi terhadap tugas kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 6 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur tentang fungsi Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Menurut Pasal 1 angka 2, yang dimaksud dengan Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun pengertian penyelenggara negara menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa: “Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku..”.

Penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 angka 2 adalah: “setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.” Berdasarkan rumusan pasal tersebut, maka perlu diketahui rumusan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Penyelenggara pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah: “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.” Sementara pelaksana pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 5 adalah: “Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.”

Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan undang-undang tentang Pelayanan Publik menurut Pasal 3 adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berasaskan: a. kepentingan umum; b. kepastian hukum; c. kesamaan hak; d. keseimbangan hak dan kewajiban; e. keprofesionalan; f. partisipatif; g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h. keterbukaan; i. akuntabilitas; j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. ketepatan waktu; dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, oleh karena itu menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ruang lingkungannya diatur berdasarkan Pasal 5 tersebut, dalam realita di lapangan penyelenggara pelayanan publik kerap kali masih melakukan perbuatan/tindakan yang termasuk dalam rumusan maladministrasi seperti yang diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut: “Maladministrasi adalah perilaku 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 immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.” Yang termasuk maladministrasi antara lain:¹⁷ 1. Penundaan berlarut 2. Tidak memberikan pelayanan 3. Penyalahgunaan wewenang 4. Penyimpangan prosedur 5. Diskriminasi 6. Permintaan imbalan 7. Konflik kepentingan 8. Berpihak 9. Tidak kompeten 10. Sewenang-wenang 11. Pengabaian kewajiban hukum 12. Kelalaian, dan lain-lain.

Tabel 1 Subtansi Maladministrasi

Dugaan Maladministrasi	Tahun			Jumlah
	2013	2014	2015*	
Penundaan berlarut	109	56	36	201
Penyalahgunaan wewenang	29	11	4	44
Berpihak	32	3	1	36
Tidak memberikan pelayanan	24	34	14	72
Penyimpangan prosedur	95	109	35	239
Permintaan uang, barang dan jasa	15	10	0	25
Tidak kompeten	0	4	0	4
Tidak patut	11	12	10	33
Diskriminasi	7	7	2	16
Konflik kepentingan	0	0	0	0

¹⁷ Wawancara, Budhi Masthuri, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta, (Yogyakarta: 10 Juni, 2015)

Jumlah	322	246	102	670
--------	-----	-----	-----	-----

Sumber : Kantor Perwakilan Ombudsman DIY

Catatan:

* sampai dengan bulan Mei 2015

Dari Tabel 1 tersebut di atas diketahui bahwa dugaan maladministrasi terbanyak yang dilaporkan adalah Penyimpangan prosedur sebanyak 239 atau 36% dan penundaan berlarut sebanyak 201 atau 30%. Sementara secara umum terjadi penurunan jumlah dugaan maladministrasi pada tahun 2014 dibanding tahun 2013, sedangkan untuk tahun 2015 belum dapat disimpulkan, karena data yang tersedia baru sampai dengan bulan Mei 2015.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya perlu dilakukan pengawasan, di sinilah pentingnya peranan Ombudsman, agar tujuan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat tercapai. Tercapainya tujuan pelayanan publik tidak lain adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai harapan mereka, sehingga pada akhirnya juga dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat guna mewujudkan tujuan nasional negara Republik Indonesia.

4. Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

a. Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Berdasarkan ketentuan Pasal 25 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka Ombudsman setelah menerima Laporan dan terhadap Laporan tersebut dirasakan masih kurang, Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Lapornya. Dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari Pelapor harus sudah melengkapi berkas Laporan, dan apabila tidak melengkapi dalam waktu tersebut maka Pelapor dianggap mencabut Lapornya.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 26, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif setelah berkas Laporan dinyatakan lengkap. Berdasarkan pemeriksaan substantif tersebut, maka Ombudsman dapat menetapkan:

- a. tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, atau
- b. berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor paling lambat 7 (tujuh) hari dihitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditanda tangani oleh Ketua Ombudsman. Pemberitahuan tersebut dapat memuat saran kepada Pelapor untuk menyampaikan Lapornya kepada instansi lain yang berwenang. (Pasal 27).

Menurut Pasal 28, dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat:

- a. memanggil secara tertulis Terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan;
- b. meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor, dan/atau;
- c. melakukan pemeriksaan lapangan.

Dalam melakukan pemeriksaan substantif tersebut, Ombudsman dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Dalam memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Di

samping itu Ombudsman juga wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah Pelapor dalam menyampaikan penjelasannya. (Pasal 29)

Menurut Pasal 30, Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan, wajib menjaga kerahasiaan kecuali demi kepentingan umum. Kewajiban tersebut tidak gugur setelah Ombudsman berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Menurut Pasal 31, dalam hal Terlapor dan saksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.

Dalam hal Ombudsman meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor, maka Terlapor harus sudah memberikan penjelasan tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas hari) terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan. Apabila dalam waktu tersebut Terlapor tidak memberikan penjelasan secara tertulis, maka Ombudsman untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor. Apabila permintaan penjelasan tertulis kedua tidak dipenuhi Terlapor, maka Terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab. (Pasal 33).

Menurut Pasal 34, dalam melaksanakan pemeriksaan lapangan, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke obyek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban dan kesusilaan.

Pasal 46 ayat (5) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. Dalam Pasal 1 angka 10, yang dimaksud dengan mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman. Sedangkan adjudikasi menurut Pasal 1 angka 11 adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.

Menurut Pasal 50 ayat (5) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Penjelasan Pasal 50 ayat (5) tersebut menyatakan bahwa adjudikasi khusus adalah adjudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Pasal 35 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa:

- a. menolak laporan; atau,
- b. menerima laporan dan memberikan Rekomendasi.

Menurut Pasal 36 ayat (1), Ombudsman menolak Laporan dalam hal:

- a. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
- b. Substansi Laporan sedang dan telah menjadi obyek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;

- c. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
- d. Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- e. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
- f. Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
- g. Tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.

Dalam melakukan penolakan, Ombudsman berpedoman pada Pasal 36 ayat (2) yaitu pemberitahuan secara tertulis kepada Pelapor dan Terlapor dalam waktu paling lambat empat belas hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

Dalam hal ditemukan Maladministrasi, Ombudsman memberikan Rekomendasi yang memuat antara lain disebutkan dalam Pasal 37 ayat (2), yaitu: a.

Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; b. Uraian tentang hasil pemeriksaan; c. Bentuk Maladministrasi yang telah terjadi; dan d.

Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor dan atasan Terlapor.

Ayat (3) menyatakan bahwa Rekomendasi tersebut kemudian diserahkan kepada Terlapor, Pelapor, dan atasan Terlapor paling lambat empat belas hari sejak tanggal Rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

Dalam Pasal 38 menyatakan tindak lanjut yang harus dilakukan atas Rekomendasi tersebut, antara lain:

- a. Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman.
- b. Atasan terlapor wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman tentang pelaksanaan Rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat enam puluh hari terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi.
- c. Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
- d. Dalam hal Terlapor dan atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

Apabila dalam pelaksanaannya Terlapor dan atasan Terlapor ada yang melanggar ketentuan dalam Pasal 38 ayat (1), ayat (2), maupun ayat (4), berdasarkan Pasal 39 dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 51 menyatakan bahwa masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara. Pasal 52 menyatakan antara lain:

- a. Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.
- b. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

- c. Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 53 menyatakan bahwa:

- a. Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.
- b. Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

Dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman wajib membuat laporan berkala dan laporan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 42 yang berbunyi:

- (1) Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.
- (2) Laporan berkala disampaikan setiap tiga bulan sekali dan laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya.
- (3) Ombudsman dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden selain laporan berkala dan laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan setelah disampaikan kepada Dewan perwakilan Rakyat dan Presiden oleh Ombudsman.
- (5) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sekurang-kurangnya memuat mengenai:
 - a. jumlah dan macam laporan yang diterima dan ditangani selama satu tahun;
 - b. pejabat atau instansi yang tidak bersedia memenuhi permintaan dan/atau pelaksanaan Rekomendasi;
 - c. pejabat atau instansi yang tidak bersedia atau lalai melakukan pemeriksaan terhadap pejabat yang dilaporkan, tidak mengambil tindakan administratif, atau tindakan hukum terhadap pejabat yang terbukti bersalah;
 - d. pembelaan atau sanggahan dari atasan pejabat yang mendapat Laporan atau dari pejabat yang mendapat Laporan itu sendiri;
 - e. jumlah dan macam Laporan yang ditolak untuk diperiksa karena tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dan Pasal 36 ayat (1);
 - f. laporan keuangan; dan
 - g. kegiatan yang sudah atau yang belum terlaksana dan hal-hal lain yang dianggap perlu.

Alur penyelesaian laporan/pengaduan yang sesuai dengan Undang-Undang Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008, ditampilkan dalam gambar yaitu:

- 1) Laporan Masyarakat atau Inisiatif Ombudsman. Apabila laporan masyarakat, maka dilakukan registrasi dengan cara:
 - a) Mengisi data diri lengkap
 - b) Memuat kronologis peristiwa
 - c) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya dan tidak ada penyelesaian

- d) Peristiwa yang terjadi belum lewat 2 tahun
- e) Identitas pelapor dapat dirahasiakan.

Sedangkan registrasi atas inisiatif Ombudsman sendiri berarti Ombudsman proaktif untuk menengahi masalah pelaksanaan pelayanan publik, misal: masalah penggusuran yang mengakibatkan kerugian pada masyarakat terdusur.

2) Seleksi Laporan atau Pengaduan dari Masyarakat

Ombudsman RI memeriksa laporan, jika data kurang lengkap maka Ombudsman RI akan memberikan laporan tertulis kepada Pelapor. Paling lambat 30 hari untuk melengkapi laporan, jika lewat dari 30 hari maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

3) Proses Pemeriksaan

Di tahap ini Ombudsman RI dapat menetapkan berwenang atau tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan. Jika berwenang maka Ombudsman akan melakukan: a) Klarifikasi tertulis b) Investigasi lapangan c). Pemanggilan d) Mediasi / Konsiliasi e) Ajudikasi khusus f) Systemic Review

Setelah dilakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan dan pemanggilan, maka hasil dari proses pemeriksaan tersebut berupa rekomendasi/saran. Sedangkan proses pemeriksaan melalui mediasi/konsiliasi akan menghasilkan kesepakatan, dan ajudikasi khusus akan menghasilkan putusan. Adapun proses pemeriksaan *systemic review* sebagai inisiatif Ombudsman sendiri akan menghasilkan rekomendasi/saran.

4) Rekomendasi Ombudsman

Berisi kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, disampaikan kepada Pelapor, Terlapor dan atasan Terlapor. Selanjutnya Terlapor dan atasan Terlapor wajib untuk melaksanakan dan/atau menindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

5) Monitoring

Monitoring yang dilakukan Ombudsman untuk mengawal pelaksanaan rekomendasi/saran, kesepakatan ataupun putusan Ombudsman, dapat berupa:

- a) Selesai, apabila telah dilaksanakan/ditindaklanjuti oleh Terlapor atau atasan Terlapor.
- b) Publikasi media atau pendekatan publikatif, yang dapat dilakukan terhadap temuan hasil investigasi Ombudsman dan juga terhadap pejabat yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Di sini media dapat mengekspose walaupun Ombudsman tidak memberikan opini.
- c) Presiden Republik Indonesia/DPR, sebagai pihak yang menerima laporan berkala dan laporan tahunan Ombudsman.

5. Efektivitas Penanganan Laporan

Pada tahun 2014, Ombudsman RI Perwakilan DIY memperoleh tambahan Asisten Ombudsman sehingga jumlah 5 (lima) Asisten sebagaimana ketentuan Peraturan Pemerintah sudah terpenuhi. Meskipun jumlah tersebut masih jauh dari memadai jika dibandingkan dengan luasan area kerja, tetapi setidaknya relatif cukup bisa untuk mengatasi penanganan dan tindak lanjut laporan di Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Dari 243 laporan yang disampaikan masyarakat, sebanyak 231 laporan atau 95,06% sudah ditindaklanjuti oleh Tim Ombudsman RI Perwakilan DI. Yogyakarta sebanyak 135 laporan (55,56%) dinyatakan selesai dan ditutup dengan kualifikasi, karena Terlapor menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan Pelapor (selesai tuntas), tidak terbukti/tidak ditemukan maladministrasi, laporan dilimpahkan ke Ombudsman Republik Indonesia Jakarta atau Perwakilan lain, Pelapor mencabut laporan, laporan sudah kadaluwarsa dan Ombudsman tidak berwenang menindaklanjuti laporan.

Selain menyampaikan laporan, masyarakat juga dapat mengakses layanan Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk berkonsultasi, tembusan laporan sebagai bentuk kontrol awal, dan berdiskusi secara umum tentang isu pelayanan publik. Pemanfaatan layanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY seperti ini tetap dicatat sebagai akses masyarakat. Biasanya ditindaklanjuti Tim Ombudsman dengan memberika *advice* tentang bagaimana seharusnya penyelesaian permasalahan mereka alami, sehingga diharapkan masyarakat semakin berdaya mengadvokasi dirinya sendiri apabila mengalami pelayanan publik yang buruk. Sehubungan dengan ini juga, pada penghujung tahun ini Ombudsman RI Perwakilan DIY mulai merintis model pengawasan pelayanan publik berbasis masyarakat dengan membentuk kantong-kantong komunitas "Sahabat Ombudsman".

Jika dibandingkan tahun lalu, tahun ini terjadi penurunan jumlah laporan di Ombudsman RI DIY sebesar 24,53%. Meskipun demikian tingkat kerjasama instansi dan efektivitas penyelesaian laporan dirasa semakin meningkat. Kualitas respon instansi terlapor juga semakin membaik, ditandai dengan tindak lanjut penyelesaian substansi laporan secara konkret, pelibatan ombudsman dalam *event-event* pembahasan layanan publik, dll. Berikut ini contoh beberapa laporan yang berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas oleh instansi terlapor.:

1. Laporan tentang realokasi pedagang lama yang tidak kebagian kios di pasar yang baru dibangun di Kebumen, Jawa Tengah. Ombudsman RI Perwakilan DIY melakukan mediasi, dan tercapai kesepakatan kedua belah pihak dengan komitmen menyediakan (membangun) kios-kios baru yang letaknya lebih strategis untuk dialokasikan bagi para pedagang lama.
2. Laporan tentang salah satu Sekolah Menengah Kejuruan di Yogyakarta yang menahan kartu ujian dengan alasan siswa belum melunasi kewajibannya. Ombudsman menindaklanjuti dengan mendatangi sekolah, dan saat itu juga kartu ujian diberikan sehingga siswa yang bersangkutan bisa mengikuti ujian.
3. Laporan tentang penahanan SKHUN oleh salah satu sekolah MTS di Bantul yang masih dalam lingkungan Kementerian Agama RI, padahal SKHUN tersebut diperlukan untuk mendaftar ke jenjang sekolah yang lebih tinggi. Setelah Ombudsman RI Perwakilan DIY menemui Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY dan memanggil sekolah yang bersangkutan untuk menindaklanjuti laporan tersebut, satu hari kemudian SKHUN sudah diberikan oleh sekolah yang bersangkutan.
4. Laporan tentang permintaan uang oleh perangkat desa di Cilacap, Jawa Tengah untuk pembuatan akta kelahiran. Ombudsman RI Perwakilan DIY menindaklanjuti dengan mendatangi terlapor guna meminta keterangan, dan terlapor mengakui kekeliruan serta mengembalikan uang tersebut kepada pelapor.
5. Laporan tentang penundaan berlarut penerbitan sertipikat di BPN Bantul, dapat diselesaikan BPN setelah Ombudsman RI Perwakilan DIY menyurati Kepala Kantor Pertanahan Bantul untuk meminta penjelasan mengenai substansi masalah

yang dikeluhkan pelapor. sertifikat kemudian dapat diterbitkan dalam waktu tidak terlalu lama.

6. Laporan tentang bank Pemerintah yang tidak segera mencairkan beasiswa CSR untuk Mahasiswa UNS, ditindaklanjuti Ombudsman RI Perwakilan DIY dengan meminta keterangan pimpinan bank yang bersangkutan, dan setelah itu beasiswa dapat dicairkan secara penuh untuk satu tahun bagi lebih kurang dua ratus mahasiswa masing-masing mahasiswa sekitar Rp. 4.000.000.

Alur penyelesaian laporan pengaduan kepada Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY dapat dilihat pada Gambar 4

b. Contoh Penanganan Kasus

1) LaporanMasuk

Pada tanggal 23 Desember 2014 Ombudsman RI Perwakilan DIY mendapatkan Laporan masyarakat melalui surat. Dalam surat tersebut dinyatakan bahwa guru di Sleman yang sudah terdaftar dan telah menerima tunjangan sertifikasi diharuskan mengisi instrumen evaluasi secara *online* dan *hardcopy* yang berisi tentang penggunaan uang tunjangan profesi sampai sedetail-detailnya dan dianggap sebagai bentuk intimidasi dan intervensi kepada guru. Pelapor meminta untuk dirahasiakan.

2) Proses Administrasi

Setelah melalui proses administrasi dan telaah maka dugaan awal dari laporan ini adalah penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Instansi yang mengurus masalah pendidikan di salah satu Kabupaten dalam intruksi pengisian formulir peruntukan sertifikasi guru.

3) Proses yang dilakukan:

- a) Mengirimkan surat klarifikasi ke Instansi terlapor pada tanggal 2 Januari 2015 berkenaan dengan kasus tersebut.
- b) Mendapatkan tanggapan dari Instansi terlapor pada tanggal 22 Januari 2015 berupa penjelasan dan alasan dari pelaksanaan program evaluasi sertifikasi yang dikeluhkan.
- c) Hasil tanggapan disampaikan kepada pelapor melalui surat
- d) Dilakukan telaah oleh Ombudsman Republik Indonesia dan diambil kesimpulan awal:
 - (1) Evaluasi yang dilakukan sudah sesuai juknis
 - (2) Instrumen yang digunakan tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku
 - (3) Ada beberapa pertanyaan dalam instrumen yang tidak patut diajukan dalam instrumen tersebut
- (e) Mengirimkan surat ke Instansi terlapor berupa saran penyelesaian laporan yaitu untuk mempertimbangkan kembali formulasi pertanyaan yang dirasa tidak patut untuk diajukan pada 1 April 2015
- (f) Tanggal 28 April 2015 Instansi terlapor mengirimkan jawaban atas saran yang diberikan yaitu mengikuti saran untuk mempertimbangkan formulasi pertanyaan untuk beberapa pertanyaan dan tetap mempertahankan beberapa pertanyaan lain karena dianggap masih relevan.
- (g) Ombudsman RI melakukan telaahan dan investigasi lebih lanjut dan diambil kesimpulan bahwa tindak lanjut dari Instansi terlapor terkait saran dari Ombudsman RI dapatditerima.

(h) Pada tanggal 27 Mei 2015 laporan dinyatakan ditutup dengan diterbitkannya Berita Acara Penutupan dan dikirimkan surat pemberitahuan ke Instansi Terlapor dan Pelapor.

4) Laporan Ditutup

E. Simpulan

Berdasarkan uraian, maka dapat diambil simpulan bahwa Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan perannya untuk mendukung good governance, menjalankan tugasnya dengan cara menerima Laporan/pengaduan setiap Warga Negara Indonesia atau penduduk terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif maka Ombudsman dapat melakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan maupun pemanggilan. Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa: a. menolak laporan, atau b. menerima laporan dan memberikan rekomendasi. Selain itu Ombudsman dapat melakukan mediasi/konsiliasi untuk memperoleh kesepakatan di antara para pihak, dan juga melakukan adjudikasi khusus yang berkaitan dengan penyelesaian ganti rugi apabila tidak dapat diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi. Dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, selain menerima Laporan dari masyarakat, Ombudsman juga dapat melakukan atas inisiatif sendiri melalui systemic review yang hasilnya dapat berupa rekomendasi/saran. Untuk memastikan ditaatinya upaya penyelesaian Ombudsman oleh Terlapor atau Atasan Terlapor, maka Ombudsman melakukan monitoring langsung maupun melalui media/publikasi serta menyampaikan laporan berkala dan tahunan kepada Presiden Republik Indonesia dan Dewan Perwakilan Rakyat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Ombudsman juga menghadapi beberapa hambatan, antara lain: jumlah SDM yang terbatas; sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran yang terbatas dan resistensi dari beberapa pihak. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Ombudsman dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah: meningkatkan kinerja SDM Ombudsman secara efektif dan efisien; melakukan pendekatan akuntabel ke Kementerian Keuangan dan Bappenas agar anggaran bertambah sehingga dapat meningkatkan sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas pengawasan yang dilakukan Ombudsman. Di samping itu Ombudsman juga melakukan kerjasama dan koordinasi dengan institusi pemerintahan yang terkait dan lembaga-lembaga yang berkompeten serta melakukan pemberdayaan dan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih peka terhadap pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat dapat juga mengawasi pelaksanaan pelayanan publik agar penyelenggara negara lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

2. Saran

Lembaga Ombudsman merupakan lembaga yang sangat besar peran dan fungsinya dalam mengawasi tugas-tugas instansi yang memberikan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, lembaga ombudsman menghadapi berbagai kendala, di antaranya jumlah SDM yang terbatas; sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran yang terbatas dan resistensi dari beberapa pihak. Agar Lembaga Ombudsman dapat berperan lebih optimal, maka Lembaga Ombudsman perlu perkuatan khususnya dalam hal anggaran, mengingat hambatan yang dihadapi Lembaga Ombudsman bersumber dari keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk lembaga tersebut. Dengan peningkatan anggaran, diharapkan hambatan berupa jumlah SDM yang terbatas; sarana dan prasarana yang belum memadai dapat teratasi. Dengan penambahan anggaran pula Ombudsman dapat melakukan

sosialisasi kepada pihak-pihak yang selama ini memiliki resistensi terhadap lembaga tersebut.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang, *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, (Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012)
- Denim, Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002)
- Fahmal, H.A. Muin, *Peran Asas-asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih*, (Yogyakarta: UII Press, 2006)
- HR, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2013)
- Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: UII Press, 2007)
- Khaerandy, Ridwan dan Malik, Camelia, *Good Corporate Governance*, (Yogyakarta: Total Media, 2007)
- Lotulung, Paulus Effendie, *Seri ke-I Perbandingan Hukum Administrasi – Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah*, (Jakarta: PT. Bhuana Pancakarsa, 1986)
- Lukman, Mediya, *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)
- Marbun, S.F., *Hukum Administrasi Negara II*, (Yogyakarta: FH UII Press, tahun 2013)
- Marbun, SF dan MD, Moh. Mahfud, *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 1987)
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013)
- Santoso, R. Slamet; Astuti, Retno Sunu; Hutapea, Hantal, *Penguatan Governance dan Kelembagaan dalam Meningkatkan Daya Saing Bangsa: Pengantar* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014)
- Setiyono, Budi, *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*, (Yogyakarta: CAPS, 2014)
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 1981)
- Soemitro, Ronny Hanityo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Yurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994)
- Surachman, R.M. dan Sujata, Antonius, *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional, Sebuah Antologi*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002)
- Tjandra, W Riawan, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya, 2008)
- Wicaksono, Kristian Widya, *Telaah Kritis Administrasi & Manajemen Sektor Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014)
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
KEPPRES Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional