

TINJAUAN HUKUM TERHADAP REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Inggit Akim, Vanessa Eklesia
Fakultas Hukum Universitas Borneo tarakan
inggitakimfh@gmail.com
vanessaeklesia.law16@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan didirikan Negara Republik Kesatuan Indonesia, salah satunya ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai amanat mukadimah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NKRI 1945). Amanat itu memuat arti ialah negara wajib mencukupi keperluan warga negara dengan cara pemerintahan yang menyokong terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik secara baik dengan tujuan mencukupi keperluan pokok dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Kekuasaan dalam pelaksanaan tata cara pemecahan persoalan yang terjadi sebab adanya maladministrasi pelaksanaan pelayanan publik yang kurang optimal diberikan kepada lembaga Ombudsman. Satu cara diantaranya adalah pengawasan tersebut adalah Rekomendasi Ombudsman, akan tetapi Rekomendasi tersebut tidak jarang diabaikan oleh instansi pelaksana pelayanan publik. Cara penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi pelaksana pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia dan pelaksanaan rekomendasi oleh lembaga pelayanan publik yang sudah jelas melakukan perbuatan maladministrasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis normatif yaitu pendekatan yang yang dibuat menurut bahan hukum utama dengan cara menelaah kaidah perundang-undangan, teori-teori, pengertian-pengertian, asas-asas hukum serta yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini adalah laporan yang diterima Ombudsman kemudian diprses melalui melalui 3 tahapan yakni tahap Penerimaan dan Verivikasi Laporan (PVL), tahap Pemeriksaan Laporan (PL) dan tahap Resolusi dan Monitoring (Resmon), Ombudsman RI dapat mengakhiri proses pemeriksaan jika laporan bukan merupakan kekuasaan dari atau tidak didapatkannya unsur maladministrasi pada proses penyelesaian maupun proses pemeriksaan. tetapi jika dari hasil pemeriksaan laporan terdapat bukti perbuatan maladministrasi pelayanan publik maka Ombudsman akan menerbitkan rekomendasi kepada pelaksana pelayanan publik. Rekomendasi tersebut hakikatnya adalah hukum yang mengikat bagi para pihak yang bersangkutan. Putusan yang telah dibuat wajib dihormati oleh kedua belah pihak. Untuk kedua bela pihak wajib mematuhi dan dilaksanakan suatu putusan yang dalam hal ini adalah Rekomendasi Ombudsman dapat dipaksakan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Maladministrasi; Ombudsman; Rekomendasi.

A. PENDAHULUAN

Reformasi merupakan penataan kembali terhadap ketatanegaraan Republik Indonesia. Perubahan-perubahan yang telah dilakukan bertujuan untuk terciptanya sistem pemerintahan yang tanggap seperti sektor ekonomi, sosial, politik, dan hukum. Perubahan tersebut adalah upaya pemerintah dalam hal melakukan atau memberikan yang terbaik diantaranya meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Pada alinea ke-4 (empat) disebutkan "Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum..."

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD NRI 1945) menyebutkan bahwa Indonesia adalah negara hukum. sesuai amanat pasal tersebut, pelaksanaan negara atau pemerintahan wajib menurut hukum atau kaidah peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai Negara hukum, pemerintah juga wajib memberikan jaminan hak asasi manusia dan penegakan hukum yang berkeadilan bagi setiap warga negara. Tujuan Negara Republik Indonesia, salah satunya ialah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka Negara wajib mencukupi keperluan setiap warga Negara dengan cara pemerintahan yang baik dan dan menyokong terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik yang yang optimal deng tujuan mencukupi kebutuhan pokok dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. UUD NRI 1945 juga telah mewajibkan negara supaya melayani setiap warga negara dan penduduk untuk mencukupi keperluan pokok melalui pelayanan umum dan menaikkan kesejahteraan dan kemakmuran hidup warga negara. Bergulirnya gerakan reformasi tahun 1998 merupakan kehendak atau cita-cita akan adanya perubahan keadaan negara pada waktu itu. Seperti tuntutan warga negara, yaitu mengarah pada terciptanya kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis dengan cara pelaksanaan negara yang lebih baik dan bersih bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN).

Menurut Aat Glorista yang dikutip dalam bukunya Antonius Sujata dan RM Surachman, *Good Governance* akan dapat terlaksana seluruhnya bila ada kehendak yang kuat (*Political Will*) pelaksana pemerintahan dan pelaksana negara yang berpegang teguh pada kaidan/peraturan perundangan, dan kepatutan. namun harus berdasarkan kerelaan para pelaksana pemerintahan atau pelaksana negara untuk diawasi dan dikritisi baik secara internal dan eksternal. Berdasarkan pikiran tersebut pelaksana negara bukan hanya diminta untuk melakukan tugas dan wewenangnya menurut norma/kaidah atau peraturan perundang-undangan yang berlaku tapi juga kerelaan untuk diawasi dan dikritisi serta menerima saran dari semua pihak untuk terwujudnya suatu pemerintahan yang baik pula.¹

Menurut Novia yang telah mengutip pendapat Lord Acton yang pernah berpendapat bahwa setiap orang yang mempunyai kewenangan atau kekuasaan

¹ Aat Glorista, "Mekanisme Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia," *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2016).

cenderung untuk digunakan, makanya siapapun yang mempunyai kekuasaan tak terbatas jelas akan menyalahgunakan kekuasaannya secara tak terbatas juga. Karena itu, kewenangan harus dibatasi supaya dalam hal ini konstitusi mempunyai peran sebagai pemisah agar terhindar dari adanya penyalahgunaan wewenang atau tindakan kesewenang-wenangan kekuasaan.²

Warga negara membutuhkan pemerintah agar lebih cepat dan tanggap serta bertanggungjawab, penegak hukum yang independen dan berintegritas, serta lembaga perwakilan dan lembaga pengawas yang tangguh dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan memegang harapan Warga Negara. Dalam pelaksanaan pengawasan dan partisipasi atau peran baik terhadap penyusunan kebijakan dan penerapannya, warga negara Indonesia sebelum reformasi memiliki keinginan kuat untuk menyokong sepenuhnya pelaksanaan pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa. Oleh karena itu pemerintah kemudian menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Hal itu merupakan upaya yang sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara. Dan kehadiran Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya disingkat UU No. 37 Tahun 2008. UU No. 37 Tahun 2008 memperkuat Komisi Ombudsman Nasional sebagai lembaga pengawas penyelenggara pemerintahan.

Pelaksanaan pemerintahan yang tidak ternoda dan dapat memberikan hasil yang optimal kepada warga negara adalah keinginan dari setiap warga negara. Hal itu sudah menjadi keinginan dari setiap warga negara sejak lama dan itu adalah hak-hak sipil mereka tidak diperhatikan dan diakui dengan layak, meskipun hidup di negara hukum Republik Indonesia. Meskipun pelayanan yang diberikan kepada warga negara (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang berkeadilan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dari usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan bertujuan menaikkan kesejahteraan warga negara, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*good governance*). Untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, efektif dan efisien sesuai yang dikehendaki oleh pemerintah dan warga negara, pelaksanaan kekuasaan pemerintah atau aparatur negara sebagai pelayan wajib sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan untuk memberikan pelayanan yang optimal pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tujuannya untuk memberikan kepastian hukum bagi pelaksana pelayanan publik dan warga negara. Pasal 1 angka 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa:

1. 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 pelaksana pelayanan publik.

² Persandingan Lembaga Ombudsman et al., "Persandingan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Ombudsman Perwakilan Daerah Provinsi" 26, no. 23 (2021): 1-16.

2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah setiap institusi pelaksana negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk menurut undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya disingkat UU No. 37 Tahun 2008, disebutkan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pelaksana 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. Pasal 1 ayat 3 UU No. 37 Tahun 2008, menjelaskan bahwa maladministrasi merupakan tindakan/perbuatan melawan hukum, melebihi wewenang, memakai wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, dan kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum terkait pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pelaksana negara dan pemerintahan yang mengakibatkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi warga negara dan orang pribadi.

Tindakan Maladministrasi tersebut berupa korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) tidak jarang terjadi dalam proses pelaksanaan negara atau pemerintahan sebelum era reformasi demokrasi, sehingga sangat diperlukan adanya perubahan terhadap birokrasi yang dianggap rumit pada waktu itu. Oleh karena itu setelah adanya reformasi maka pelaksanaan negara atau pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta mengurangi adanya tindakan atau perbuatan KKN. Pemerintah menerbitkan UU No. 37 Tahun 2008 dengan harapan pelaksanaan negara atau pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya dan akan optimal apabila disertai dengan peningkatan kualitas aparatur pelaksana negara dan pemerintahan dan menegakkan hukum yang berkeadilan. Supaya pelaksanaan pemerintahan dan upaya peningkatan pelayanan publik dan penegakan hukum dapat terwujud diperlukan lembaga pengawas eksternal yang dengan efektif bisa kontrol tugas Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga pengawas pemerintahan.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pelaksana pemerintah pada banyak sektor pelayanan, utamanya yang berkaitan dengan terpenuhinya hak-hak sipil dan keperluan pokok warga negara, kemampuan kerjanya masih jauh dari yang diinginkan misalnya akibat dari pandemi Covid-19 kebijakan pelayanan publik di berbagai sektor kurang optimal seperti pada instansi pemerintah, sektor pendidikan dan pelayanan terhadap kesehatan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengaduan/laporan atau keluhan warga negara kepada Ombudsman misalnya terkait prosedur dan cara kerja pelayanan yang rumit, kurang terbuka, kurang informasi, kurang akomodasi, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, masih ditemui adanya pengenaan biaya yang dikenakan pada tempat yang tidak seharusnya, serta perbuatan-perbuatan yang berindikasikan penyalahgunaan

kewenangan dan KKN. Dari hasil pantauan dan laporan laporan dari masyarakat masih terdapat adanya tindakan atau perbuatan dari pemerintah seperti adanya sertifikat tanah yang tumpang tindih dan masih adanya pelayanan pemerintah yang tidak patuh terhadap standar pelayanan publik.³

Penyelesaian laporan/pengaduan yang diterima, Ombudsman Republik Indonesia kemudian melakukan investigasi terhadap laporan yang diterima dan apabila terbukti adanya instansi pemerintah atau lembaga pelayanan publik melakukan tindakan maladministrasi maka ombudsman akan memberikan rekomendasi untuk dilakukannya tindakan korektif. Namun saran dari ombudsman tersebut oleh Instansi atau lembaga negara atau pemerintah tidak jarang mengabaikannya atau tidak melaksanakan rekomendasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penyelesaian Laporan atas Dugaan Maladministrasi Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia.
2. Pelaksanaan rekomendasi oleh lembaga pelayanan publik yang telah terbukti melakukan tindakan maladministrasi.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu pendekatan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual statute*), dan pendekatan kasus (*case approach*).⁴

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah berbagai produk hukum dan kebijakan pemerintah daerah. Adapun data sekunder berasal dari hasil penelitian kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan, dokumen, buku, dan artikel yang terkait dengan judul penelitian dan kamus, ensiklopedia dan kasus. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan dua instrumen penelitian, yaitu pengumpulan peraturan perundang-undangan terkait dan Bahan hukum lain yang terkait penelitian melalui penelusuran berbagai dokumen hukum dan data kepustakaan yang tersedia.

Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis data-data terkait dengan keselarasan kebijakan dan regulasi Ombudsman Republik Indonesia dan Penyelenggaraan pelayanan publik serta pelaksanaan rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman bila ada penyelenggara negara yang terbukti melakukan tindakan maladministrasi pelayanan publik.

³ <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--zona-merah-dan-kuning-ombudsman-dorong-opd-tarakan-benahi-pelayanan-publik>

⁴ Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Cetakan Ke-3" (Jakarta, 2007).

C. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Keputusan tersebut adalah dasar hukum bagi operasionalisasi Ombudsman di Indonesia. Terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional tersebut bertujuan untuk membantu mewujudkan dan mengembangkan keadaan yang kondusif dalam pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar masyarakat memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara adil.⁵

Ombudsman Republik Indonesia awalnya disebut Komisi Ombudsman Nasional ialah lembaga Negara yang memiliki kekuasaan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pelaksana Negara dan pemerintahan, termasuk 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 semua dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional di Indonesia dilatarbelakangi suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid dengan menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Keberadaan Ombudsman semakin kuat terbitnya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Proenas, dan sampai pada diterbitkannya Tap. MPR Nomor VIII/MPR/2001. Usul pengaturan Ombudsman dalam Amandemen UUD 1945 oleh Komisi Konstitusi dimasukkan dalam Pasal 24 G Ayat (1), berbunyi: "Ombudsman RI adalah ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat." Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Definisi Ombudsman diatur dalam Pasal 1 Angka (1) yang menyebutkan: Ombudsman RI yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaranegara 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.

2. Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman menyebutkan Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi

⁵ Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *Sasi* 26, no. 2 (2020): 176.

pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dan 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.

Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia dilator belakang oleh adanya tuntutan warga negara untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan pelaksanaan negara yang baik (*clean government dan good governance*), serta untuk meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota warga negara dari pelaku pelaksana negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya.

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.

Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008, fungsi Ombudsman adalah untuk "mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pelaksana Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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." Kelebihan dari Lembaga Ombudsman adalah sebagai lembaga negara yang independen, namun dalam melakukan fungsi pengawasan, produk dari upayanya hanyalah bersifat rekomendasi.

Pasal 8 ayat (1) huruf (g) UU No. 37 Tahun 2008, " demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi." Selain kewenangan yang terbatas untuk memberikan rekomendasi, Ombudsman juga diberikan kewenangan, menurut Pasal 8 ayat (2) UU No. 37 Tahun 2008, untuk menyampaikan saran-saran yang ditujukan kepada:

1. Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Pelaksana Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
2. Kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.⁶ Menurut Ulber Silalahi dan Wirman Syafri, yang dikutip dari (Denhardt dan Gubbs dan Pollit dan Bouckaert). Layanan publik merupakan lapangan substantif yang lebih penting dari banyak lapangan dimana manajer publik bekerja Memberi layanan publik sebagai satu kegiatan dan tindakan administratif publik menjadi hal penting dalam pemerintahan.⁷

Dari beberapa pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani kebutuhan warga negara sebagai orang pribadi atau masyarakat dan/atau organisasi lain seperti badan hukum yang memiliki urusan/kepentingan dengan pemerintah, menurut aturan dasar dan mekanisme yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atau badan hukum sebagai penerima pelayanan. Ada empat fungsi pokok yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah ialah fungsi layanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan. Walaupun begitu bukan berarti pemerintah menguasai

⁶ Erwan Agus Purwanto. dkk, *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS, Pelayanan Publik* (Jakarta, 2017).h.7

⁷ Ulber Silalahi and Wirman Syafri, *Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif Dan Akuntabel*, 2015th ed. (Bandung: IPDN PRESS, n.d.).

semua fungsi-fungsi tersebut. Dalam *governance system*, ada tiga pelaku utama yang melaksanakan fungsi-fungsi tersebut yaitu pemerintah atau sektor publik, pelaku usaha/swasta atau sektor privat dan masyarakat. Baik sektor swasta maupun masyarakat bisa ikut ambil bagian dalam pelaksanaan bagian-bagian tertentu dari fungsi-fungsi itu atau dapat bekerja sama dengan pemerintah. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui aparatur negara yang berkaitan dengan keperluan masyarakat, mulai dari layanan barang publik, layanan jasa publik dan layanan administrative, layanan untuk kepentingan masyarakat dan individu maupun untuk kepentingan kehidupan berbangsa, bernegara dan berpemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik selanjutnya disingkat UU No. 25 Tahun 2009, maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik".

Pelayanan publik ada dua jenis yaitu Pelayanan administrasi (*administrative service*), juga disebut sebagai *licensing services* (Pelayanan perijinan); dan pelayanan umum, juga disebut sebagai *nonlicensing services* (pelayanan non perijinan). Pelayanan perizinan didefinisikan sebagai layanan dalam upaya memenuhi keperluan warga negara atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk layanannya seperti surat ijin atau warkat yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Ijin usaha, Ijin bangunan, Ijin mengemudi merupakan bagian dari layanan perijinan. Namun pelayanan sekolah dan rumah sakit merupakan bagian dari pelayanan umum. Maka pelayanan perijinan merupakan bagian dari pelayanan administratif. Adapun pelayanan non perijinan atau pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan warga dan dapat diselenggarakan oleh pihak non pemerintah. Misalnya pelayanan sekolah, rumah sakit, air bersih, dll, merupakan bagian dari layanan umum atau non perijinan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah ialah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan Publik yang meliputi: pelayanan barang publik; pelayanan jasa

publik; dan pelayanan administratif. Pelayanan barang ialah layanan yang memberikan atau menyediakan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Instansi publik yang memberikan layanan barang ialah PLN, PDAM, PT. Telkom, Perusahaan Minyak dan Gas, dsb. Pasal 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 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.

Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan jasa ialah layanan yang memberikan atau menyediakan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Instansi publik yang memberikan layanan jasa ialah RSU, Puskesmas, Kantor Pos, Lembaga Pendidikan. Layanan jasa publik 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.

Pelayanan administratif ialah layanan yang memberikan atau menyediakan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, sertifikat kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Juga dokumen- dokumen lain seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Perkawinan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), termasuk Ijin Usaha. Instansi

publik yang memberikan layanan administratif ialah Kantor Catatan Sipil, Samsat, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Dinas Kependudukan, Dinas Tenaga Kerja, Imigrasi, dsb, termasuk Layanan Satu Pintu.

Pasal 6 UU No. 25 Tahun 2009, Pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Pelayanan administratif meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan. Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan merupakan keputusan administrasi pemerintahan. Keputusan administrasi pemerintahan merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan. Penyelenggara dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah diselenggarakan dalam bentuk layanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Maladministrasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) istilah maladministrasi ialah maladministrasi. Istilah itu berasal dari "*maladministration*" yang diartikan tata usaha buruk, pemerintahan buruk. Kata administrasi berasal dari bahasa latin "*administrate*" yang berarti *to manage*, yang mengandung makna Pemerintah. Maladministrasi secara umum dimaknai sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik, yang meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.⁸ 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.⁹

Maladministrasi merupakan perbuatan atau tindakan yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi. maka sejumlah ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah mengatur mengenai

⁸ Hendra Nurtjahjoo, Maturbongs Yutus, and Racmitasari Diani Inda, "Memahami Maladministrasi" (2013): 4.

⁹ Ibid.

maladministrasi. Ketentuan perundangan tersebut telah mencantumkan tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi telah disebutkan sebagai maladministrasi, dan ketentuan tersebut berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.

Maladministrasi ialah tindakan atau sikap maupun langka-langka yang tidak hanya dibatasi oleh yang bersifat administrasi atau tata usaha saja. Sebab-sebab administrasi itulah yang menjadi salah satu sebab timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, tidak transparan dan tidak memadai bahkan menyimpangi standar prosedur yang berlaku. Dengan lain perkataan tindakan atau perilaku maladministrasi bukan sekedar merupakan penyimpangan dari cara pelaksanaan tugas pejabat pemerintah atau aparat penegak hukum tetapi juga dapat merupakan perbuatan melawan hukum (*Onrechmatige overheidsdaad*).¹⁰

Menurut Firda Rifdani, yang dimaksud dengan administrasi berdasarkan Ilmu Administrasi Negara memiliki makna mengatur, sebab administrasi negara adalah bagian dari administrasi yang umum. Sedangkan Ilmu Administrasi Negara adalah bagian dari Ilmu Sosial. Maka dapat diartikan secara luas bahwa administrasi negara yaitu kegiatan pemerintahan dalam melaksanakan kewenangan politiknya. Dan secara sempit diarti sebagai administrasi negara merupakan suatu kegiatan eksekutif dalam pelaksanaan pemerintahan.¹¹

Istilah administrasi yang terdapat pada Ilmu Administrasi Negara ialah apa saja yang menjadi kegiatan pemerintahan. Dan istilah administrasi dalam Hukum Administrasi Negara berbeda misalnya hanya terbatas pada pemerintahan, yakni kegiatan negara diluar legislatif dan yudisial. Sehingga makna administrasi dalam hukum administrasi negara tentu tidak memiliki pengertian yang sama dalam Ilmu Administrasi Negara.

Hukum Administrasi negara ialah hukum yang menata dan mengeratkan alat administrasi negara dalam usaha melaksanakan kekuasaan sebagai tugas dari alat administrasi negara tersebut untuk memberikan pelayanan kepada warga negara dan selalu melihat akan kebutuhan warga negara. Pelaksanaan kekuasaan negara oleh administrasi negara tersebut, hukum administrasi negara menjadi hal utama yang diperlukan. Maka adanya hukum administrasi negara yang mengatur wewenang, tugas dan fungsi administrasi negara, juga untuk memberikan batasan kekuasaan dalam pelaksanaan pemerintahan oleh administrasi negara.¹²

¹⁰ A Nabunome and B Prihatminingtyas, "Public Service Quality," *dalam Journal of Economics and ...* 4, no. 3 (2016): 99-110, <http://fp.unmas.ac.id/wp-content/uploads/2018/03/jesd-vol-7-no-22-th-2016.pdf>.

¹¹ Firda Rifdani, "Pemahaman Konseptual Tentang Hukum Administrasi Negara Dalam Konteks Ilmu Hukum," *Jurnal Demokrasi* 6, no. 1 (2007): 1-18, <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1129/964>.

¹² Fakhruddin Razy, *Hukum Administrasi Negara*, pertama : (Banjarmasin: Penerbit CV. Pena Persada Redaksi, 2018).h.6

Pengertian hukum administrasi negara adalah hukum untuk mengatur dan mengikat alat kelengkapan administrasi negara dalam pelaksanaan kekuasaannya yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada warga negara dan yang wajib diperhatikan seperti kebutuhan setiap warga negara. Oleh karena itu hukum Administrasi Negara memiliki ruang lingkup yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan wewenang dari lembaga negara baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Hubungan kewenangan antar lembaga negara tersebut, juga hubungan antara lembaga negara dengan warga negara memberikan jaminan akan perlindungan hukum pada kedua belah pihak, yaitu baik kepada warga negara maupun kepada administrasi negara.

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa 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 pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pelaksana Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi warga negara dan orang perseorangan.¹³

Maladministrasi dapat disimpulkan ialah perbuatan atau sikap dan mekanisme yang tidak sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan, penyalahgunaan kekuasaan yang mengakibatkan kerugian pada orang lain atau warga negara. Dan hal itulah yang menyebabkan terladinya pemerintahan dalam pelayanannya kurang optimal. Maladministrasi tidak hanya melanggar ketentuan dan mekanisme atau tata cara pelaksanaan tugas aparatur negara atau aparat penegak hukum, juga adalah tindakan atau perbuatan yang melawan hukum.

D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Penyelesaian Laporan atas Dugaan Maladministrasi Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya agar tercukupi hak dan keperluan pokoknya menurut perintah dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ada beberapa prinsip pelayanan yang wajib untuk dilaksanakan oleh instansi atau lembaga penyedia pelayanan diantaranya memperhatikan asas-asas pelayanan publik, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Tanggung jawab negara dan korporasi terwujud dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hak dan kewajiban dari warga negara dan penduduk. Sebab itu butuh aturan hukum yang jelas. Peraturan hukum yang jelas tersebut akan sangat mendukung supaya terjadinya peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*), untuk melindungi bagi warga negara dan penduduk tindakan pemerintah yang menyimpang dari aturannya. Pelayanan publik merupakan

¹³ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

keseluruhan kegiatan yang telah dilakukan penyelenggara negara untuk memenuhi keperluan akan pelayanan berdasarkan ketentuan perundangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh pelaksana pelayanan publik.

Ombudsman berdasarkan pasal 2 Kepres No. 44 Tahun 2000 dijelaskan bahwa lembaga Ombudsman adalah lembaga pengawas masyarakat yang berasas pada Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang untuk melakukan klarifikasi monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan menurut pasal 2 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Ombudsman yang dimaksud 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.

Beberapa prinsip pelayanan yang harus dijunjung tinggi oleh instansi atau lembaga penyedia pelayanan dengan memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif dan keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman bertugas sebagai berikut:

- 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; Membangun jaringan kerja;
- f. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Menurut pasal 3 UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan: kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Sedangkan tujuan dibentuknya Ombudsman dalam pasal 4 UU No. 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;

3. Meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan pendudukan memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Berdasarkan pasal 1 angka (3) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tersebut menyebutkan bahwa maladministrasi ialah 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.

Ombudsman adalah lembaga yang memiliki pengawasan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta badan-badan swasta yang diberi tugas melaksanakan pelayanan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, demikian disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Sebagai sebuah lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya memiliki tata cara dalam melaksanakan tugasnya tersebut. Tata cara ini tertuang dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Adapun tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan dan laporan laporan yang terdiri dari tahapan penerimaan laporan yang telah dilakukan dengan persyaratan formil dan persyaratan materi.
2. Pemeriksaan laporan yang terdiri dari: maladministrasi; pemeriksaan dokumen; klarifikasi dan pemanggilan; pemeriksaan lapangan; laporan akhir hasil pemeriksaan; respon cepat Ombudsman;
3. Penyelesaian laporan yang terdiri dari: Penyelesaian dan penutupan laporan; mediasi dan konsiliasi; rekomendasi; ajudikasi khusus;
4. pemantauan dan penyelesaian laporan yang terdiri dari: Bentuk pemantauan Ombudsman; pemantauan pelaksanaan rekomendasi; pemantauan hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi;

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan pasal 19, pasal 20, pasal 21, pasal 22, pasal 23, dan pasal 24 yang menjelaskan

tentang tahap pemeriksaan lapangan.¹⁴ Pasal 19 ayat (1) menyebutkan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf d dilakukan dalam hal permasalahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait. Ayat (2) juga menyebutkan bahwa pemeriksaan lapangan dilakukan dengan tahapan meliputi: a. tahap persiapan; b. tahap pelaksanaan; dan c. tahap pelaporan.

Pasal 20 ayat (1) disebutkan juga Persiapan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a terdiri atas: a. penyusunan kerangka acuan Pemeriksaan lapangan; b. penyusunan lembar kerja Pemeriksaan lapangan; dan c. pembentukan tim Pemeriksaan lapangan. Ayat (2) Kerangka acuan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit memuat: a. jumlah tim pemeriksa lapangan; b. daftar pihak yang akan diminta keterangan; c. daftar pertanyaan; d. objek yang akan diperiksa; e. metode Pemeriksaan lapangan; dan f. jangka waktu Pemeriksaan lapangan. (3) Tim Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c ditetapkan oleh Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan melalui surat tugas.

Berdasarkan Pasal 21 ayat (1) disebutkan bahwa Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan metode terbuka dan/atau tertutup. Ayat (2) Tim Pemeriksaan lapangan dilengkapi dengan surat tugas dan kartu identitas Ombudsman. Dan ayat (3) Terhadap 1 (satu) Laporan masyarakat, Pemeriksaan lapangan dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dan apabila diperlukan Pemeriksaan kembali harus melalui gelar Laporan yang dihadiri paling sedikit oleh 2 (dua) Anggota atau rapat penyelesaian Laporan di Perwakilan.¹⁵

Proses penyelesaian laporan yang diterima oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia yaitu melalui tiga (3) tahap sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Tahapan dalam penerimaan laporan adalah sebagai berikut:

- a. Menerima laporan dalam yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lain yang ditujukan kepada Ombudsman.
- b. Pelapor dapat memberikan kuasa kepada pihak lain untuk membuat laporan dengan disertai surat kuasa.
- c. Ombudsman merahasiakan identitas pelapor atas permintaan pelapor dan/atau atas pertimbangan ombudsman.
- d. Bagi pelapor yang datang langsung untuk mengisi laporan laporan, dan diberikan tanda terima laporan.
- e. Semua laporan harus dicatat dalam agenda penerimaan laporan untuk kepelruan pendataan.

Persyaratan terkait penyampaian laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia ialah salah satunya pelapor harus sudah menyampaikan laporan tersebut secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan

¹⁴ Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

¹⁵ *Ibid*

laporan itu tidak dapat terselesaikan. Hal itu merupakan syarat wajib, jika ada warga negara yang hendak menyampaikan laporannya untuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Maka penyampaian laporan dapat dilakukan dengan baik lisan maupun tulisan, tetapi laporan yang disampaikan secara lisan, tentunya secara administrasi pelapor sulit membuktikan apa yang ada pada laporannya.

Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dituntut persyaratan laporan yang lengkap dari keasistenan. Sebab terbentuknya keasistenan PVL pada Ombudsman Pusat maupun Ombudsman Perwakilan di seluruh Indonesia tugasnya diantaranya adalah menerima dan memverifikasi (melakukan pemeriksaan) mengenai kelengkapan persyaratan laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, baik secara formil maupun materiil. Syarat bahwa laporan pelapor telah disampaikan kepada terlapor atau atasannya adalah syarat formal dari sebuah laporan yaitu keseluruhan hal terkait dengan administratif yang wajib dilengkapi untuk disampaikan laporannya kepada Ombudsman agar ditindaklanjuti. Laporan yang diterima kemudian dilakukan verifikasi dengan syarat formil dan syarat materiil. Syarat formal sebuah laporan adalah sebagai berikut:

- a. Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor yang disertai dengan fotokopi identitas pelapor.
- b. Surat kuasa, jika pelapor mewakilkan pada pihak lain.
- c. Memuat deskripsi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- d. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, namun tidak mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.
- e. tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum melewati batas waktu dua tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang terjadi.

Keasistenan PVL yang telah diberikan kewenangan akan melakukan konfirmasi kepada lembaga atau instansi terlapor dalam hal laporan yang disampaikan warga negara atau masyarakat baik yang disampaikan secara lisan atau tulisan sesuai syarat sesuai pasal 24 ayat (1) huruf c UU No. 37 Tahun 2008, disebutkan bahwa sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian dengan baik. Hal itu dilakukan untuk diketahui bahwa laporan itu disampaikan secara lisan atau tertulis, telah diterima oleh instansi terlapor, dan untuk mendapatkan penetapan laporan bila sudah sampai pada pejabat yang berwenang menyelesaikannya secara formal. Jika syarat-syarat formil tidak terpenuhi, maka Ombudsman akan menentukan secara tertulis kepada pelapor untuk dapat melengkapi laporannya dalam waktu 30 (tiga puluh) hari, Apabila pelapor tidak dilengkapi laporannya dengan pembahasan pelapor sudah dilaporkan dan laporan tersebut tidak ditindaklanjuti.

Setelah syarat formil terpenuhi, maka dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiil. Adapun syarat-syarat materiil yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Substansi laporan tidak sedang dalam pemeriksaan di pengadilan, kecuali tentang maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan.
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan, dimana menurut Ombudsman masih dalam tenggang waktu yang patut.
- c. Pelapor belum hasil penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- e. Substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Persoalannya akan sia-sia apabila pada akhirnya laporan tersebut sampai kepada pejabat yang bukan kewenangannya untuk diselesaikan. Apabila laporan yang disampaikan baik lisan maupun tulisan tersebut telah dilakukan, maka proses penyelesaian laporan atas dugaan tindakan maladministrasi tersebut akan lebih efektif, cepat dan dapat dilakukan ditahap awal (PVL) tanpa melalui proses pemeriksaan.

2. Pemeriksaan Laporan (PL)

Tahapan berikutnya setelah dilakukan verifikasi terhadap laporan adalah pemeriksaan. Adapun tahapan pemeriksaan laporan yaitu Maladministrasi, pemeriksaan dokumen, klarifikasi dan pemanggilan, pemeriksaan lapangan, laporan akhir hasil pemeriksaan dan respon cepat Ombudsman;

Berkas laporan yang memenuhi syarat baik formil maupun materiil dan telah diterima oleh Ombudsman kemudian dilakukan pemeriksaan substansi agar ditetapkan oleh Ombudsman sesuai pasal Pasal 26 (1) dan (2) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, menyebutkan dalam hal berkas laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dinyatakan lengkap, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif. Ayat (2) juga disebutkan berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman:

- a. tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor paling lambat 7 hari sejak hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman, isi dari pemberitahuan itu dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang sesuai pasal 27 UU No. 37 Tahun 2008.
- b. berwenang melanjutkan pemeriksaan, dengan memperhatikan poin berikut:
 1. memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan. Dalam hal terlapor dan saksi telah dipanggil 3 kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.
 2. meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, disini terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan.

3. Apabila dalam waktu paling lambat 14 hari terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis, Ombudsman untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor.
4. Jika terlpor tidak memenuhi permintaan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari, terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.
5. melakukan pemeriksaan lapangan, yaitu Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundangundangan, ketertiban, dan kesusilaan.
6. dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Hal-hal yang dapat dilakukan pemeriksaan adalah mengenai maladministrasi, yaitu:

1. Penundaan berlarut; yaitu melakukan tindakanlur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan.
2. Tidak memberikan layanan; yaitu perilaku tugas layanan sebagian atau seluruh masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.
3. Tidak Kompeten; yaitu penyelenggara layanan tidak memberikan layanan yang tidak sesuai dengan kompetensi.
4. Penyalahgunaan berwenang; yaitu kewenangan melebihi kewenangan, melawan hukum, dan/atau penggunaan kewenangan untuk tujuan lain dari kewenangan kewenangan tersebut dalam proses pelayanan publik.
5. prosedur penyimpangan; yaitu penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan.
6. ketidakseimbangan lubang; yaitu permintaan ketidakseimbangan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
7. Tidak patut; yaitu perilaku yang tidak layak dan tidak patut dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.
8. berpihak; yaitu keberpihakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melintungi kepentingan satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya.
9. Diskriminasi; yaitu mempersembahkan layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan.
10. konflik kepentingan; yaitu penyelenggaraan publik yang dipengaruhi oleh adanya kepentingan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan maupun darah karena hubungan perkawinan sehingga tidak sebagaimana kenyamanan.

Pembuktian terhadap dugaan maladministrasi sebagaimana yang di atas dilakukan berdasarkan bukti material dan/atau bukti formil yang membuat

pernyataan tidak unsur maladministrasi tersebut. Tahapan berikutnya setelah dilakukan penerimaan laporan dan verifikasi serta laporan laporan pada Ombudsman sebagaimana tersebut di atas adalah laporan penyelesaian yang sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa menolak laporan atau menerima laporan dan memberikan Rekomendasi. Ombudsman menolak Laporan dalam hal:

1. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
2. substansi Laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
3. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
4. Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
5. substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
6. substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
7. tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.

Penolakan ini diberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan terlapor dalam waktu paling lambat 14 hari hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

Ombudsman menerima laporan dan memberikan rekomendasi dalam hal ditemukan maladministrasi, rekomendasi yang dimaksud berupa:

- 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.

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 disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman. Jadi jika ombudsman menerima laporan pelapor tentang adanya maladminstrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara maka ombudsman akan memberikan rekomendasi berupa kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman. Rekomendasi tersebut disampaikan pada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik

3. Resolusi dan Monitoring (Resmon)

Sejak pemerintah menetapkan adanya pandemi covid-19 terjadi di Indonesia pada Maret 2020 lalu, berdampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan seperti aspek kesehatan dan ketenagakerjaan dan akses terhadap pelayanan publik dengan kebijakan pembatasan sosial dan lain-lain. Pemerintah dan aparaturnya pelaksana pelayanan publik juga melakukan pembatasan jam kerja dan bekerja dari rumah (*Work From Home*), oleh karena itu proses pelayanan publik menjadi sulit, sehingga perlu penyesuaian dengan cara kerja dari rumah melalui jaringan internet (Online) atau menyesuaikan dengan kehidupan baru yang sering disebut kenormalan baru (*new normal*).

Pelaksanaan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI, juga menjadi perhatian khususnya dalam penyelesaian laporan dari warga negara atas dugaan adanya tindakan maladministrasi pelayanan publik, baik di Pusat maupun Perwakilan Ombudsman RI, termasuk dalam proses penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring. Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan laporan sesuai UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI, melalui Peraturan Ombudsman (PO) RI Nomor 26 Tahun 2017 Jo. PO Nomor 48 tahun 2020 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan membagi proses penyelesaian Laporan Masyarakat ke dalam tiga tahapan, yaitu: (1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan, (2) Pemeriksaan Laporan, dan (3) Resolusi dan Monitoring, yang bertujuan membagi fokus penyelesaian laporan dan meningkatkan aspek pelayanan dan juga penyelesaian yang optimal.

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, pasal 1 angka 18 menyebutkan Resolusi adalah proses penyelesaian Laporan yang dilakukan melalui Konsiliasi, Mediasi, Ajudikasi dan/atau penerbitan Rekomendasi setelah hasil Pemeriksaan menyatakan bahwa telah terjadi Maladministrasi oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Dan pasal 25 ayat 6a disebutkan dalam penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan koordinasi dengan Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan Monitoring. Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilaksanakan dalam rentang waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani. Apabila hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi pada tahap Resolusi dan Monitoring tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan Rekomendasi.

Penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring adalah tahap akhir dari tahapan penyelesaian laporan setelah adanya proses penerimaan dan verifikasi laporan serta pemeriksaan laporan, yang ditandai adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan tindakan korektif kepada Instansi/pihak terlapor apabila ditemukannya maladministrasi dan belum selesai pada tahap pemeriksaan. Tindakan korektif adalah serangkaian

tindakan perbaikan yang wajib dilakukan oleh terlapor atas hasil pemeriksaan Ombudsman. Tindakan Korektif yang tertuang dalam LAHP tidak hanya dilihat dari sisi hasil dan tujuan saja, tetapi juga dari aspek dampak (*outcome*) berupa tindakan korektif yang dapat dilaksanakan atau tidak oleh penyelenggara/pelaksana layanan publik dari Instansi yang dilaporkan. Pelaksanaan tindakan korektif dilakukan secara sukarela sebagai upaya untuk mencegah lebih parahnya tindakan maladministrasi yang telah dilakukan, namun tetap mendorong upaya penyelesaian melalui pendekatan informal dan persuasif.

Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, yang berada pada Ombudsman RI di Pusat menerima penyerahan laporan tidak hanya dari tim pemeriksa yang berada di kantor Pusat, tetapi juga dari Perwakilan Ombudsman RI yang ada di daerah untuk dilakukan proses resolusi dan monitoring terhadap laporan masyarakat tersebut. Proses penyelesaian yang dilakukan oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring (KU Resmon) adalah koordinasi, mediasi/konsiliasi dan/atau adjudikasi khusus, dan/atau menerbitkan Rekomendasi dalam hal permasalahan belum memperoleh penyelesaian, walaupun mekanisme adjudikasi khusus hingga saat ini belum dilaksanakan, karena Peraturan Presiden sebagai dukungan ganti rugi pelayanan publik belum diterbitkan. Proses penyelesaian tahap resolusi bertitik tolak pada upaya penyelesaian dari adanya temuan yang diperoleh pada tahap sebelumnya yaitu pada tahap pemeriksaan. KU Resmon berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan laporan dari warga negara atau masyarakat pada masa pandemi covid-19 ini, karena laporan berasal dari seluruh daerah, maka proses penyelesaiannya melalui mekanisme virtual (*online*) menjadi pilihan yang harus dilakukan. Pada masa awal pandemi covid-19 ini, upaya menghubungi para pihak melalui telepon dan email dilakukan termasuk para pihak yang berada di daerah, yang mengalami cukup banyak kendala, karena sebagian daerah belum familiar menyelesaikan permasalahan melalui telepon dan juga jarang membuka email, terutama email atas nama lembaga/kantor. Penyelesaian menjadi lebih sulit karena kasus covid-19 semakin naik. Maka sebagian pelaksana pelayanan publik juga terpapar covid-19 sehingga pelaksanaan pelayanan publik juga terpengaruh dan mulai dilakukan penyesuaian untuk melakukan kerja secara *online*. Sehingga proses penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring juga dapat berjalan secara virtual.

Mewujudkan Mekanisme Virtual (*Online*) untuk Penyelesaian Laporan Hampir seluruh penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring sepanjang tahun 2020 dilakukan dengan metode pertemuan virtual meeting, baik upaya mediasi, koordinasi dan juga pertemuan terpisah dengan pelapor dan terlapor, melalui virtual meeting (*zoom meeting*).¹⁶ Penyelesaian laporan melalui virtual memiliki manfaat efektif, diantaranya dapat secara langsung

¹⁶<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mekanisme-virtual-penyelesaian-laporan-tahap-resolusi-dan-monitoring>

dilakukannya perekaman pertemuan, melakukan presentasi laporan kepada para pihak secara langsung dan dapat langsung menuliskan hasil kesepakatan dalam pertemuan yang dapat disaksikan secara bersama. Hal tersebut memudahkan KU Resmon dalam penyelesaian laporannya.

2. Pelaksanaan rekomendasi oleh lembaga pelayanan publik yang telah terbukti melakukan tindakan maladministrasi.

Berdasarkan pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Ombudsman mempunyai tugas menerima laporan dari masyarakat untuk diselesaikan tentang lembaga pelayanan publik yang diduga melakukan tindakan maladministrasi. Maladministrasi adalah tindakan melawan hukum, dengan perbuatan yang tidak sesuai dengan kesenangannya termasuk tidak melaksanakan sanksi hukum dalam hal masyarakat mendapatkan pelayanan publik dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dan ujungnya berakibat pada kerugian materil dan immaterial kepada individu dan warga negara secara umumnya. Berdasarkan Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, "Ombudsman adalah 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." Pasal 4, tujuan Ombudsman sebagai berikut:

2. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera
3. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
4. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik
5. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme dan
6. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik agar warga negara memperoleh persamaan hukum, keadilan sosial, ada rasa aman dan nyaman untuk warga negara dan penduduk serta adanya peningkatan kesejahteraan. Untuk mencegah potensi terjadinya tindakan maladministrasi, diskriminasi antar golongan, dan praktik KKN. Maka Indonesia sebagai negara hukum juga perlu meningkatkan, mengedukasi perihal kesadaran hukum di lingkungan masyarakat agar terwujudnya supremasi hukum yang berkeadilan. Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008, fungsi Ombudsma sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik pusat maupun di daerah 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. Dan tugas pokok dari Ombudsman terdapat pasal 7 UU No. 37 Tahun

2008 adalah menerima laporan dari warga negara atau masyarakat atas adanya dugaan maladministrasi dari kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Dan melakukan pemeriksaan substansi laporan. Kemudian ditindaklanjuti apabila itu merupakan kewenangan Ombudsman. Setelah itu melakukan investigasi independent tanpa ada pelaporan masuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya kerjasama antar lembaga negara atau lembaga pemerintahan untuk dijadikan mitra kerja bersama. Serta selalu mengupayakan tindakan pencegahan atas potensi maladministrasi dan juga melakukan tugas lain sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ombudsman Republik Indonesia yang bekerja sesuai tugas dan fungsinya dapat mencegah terjadinya tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik secara maksimal yaitu dengan peran serta aktif dari masyarakat dalam melakukan pelaporan dugaan tindak maladministrasi. Sesuai pasal 7 huruf d UU No. 37 Tahun 2008 mengizinkan untuk melakukan investigasi mandiri terkait pelayanan publik, namun tindakan itu hanya dilakukan untuk masalah tertentu, dan banyaknya permasalahan yang dilaporkan terkait dengan kegiatan urusan administrasi yang dianggap berbelit-belit. Pada waktu Ombudsman melakukan investigasi dan menyapaikan teguran maupun berbentuk rekomendasi, maka lembaga pelayanan publik harus segera memperbaiki sistem kinerjanya untuk melaksanakan rekomendasi Ombudsman tersebut.

Pelaksanaan rekomendasi oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap yang diberikan Ombudsman merupakan hal yang sangat penting dan dapat dijadikan patokan kredibilitas Pemerintah atau negara. Sikap penyelenggara pelayanan public atas rekomendasi yang diberikan Ombudsman yang tidak dilaksanakan membuktikan bahwa adanya pengabaian terhadap rekomendasi Ombudsman. Padahal untuk mewujudkan pemerintahan yang baik tidak akan tercapai apabila masih terdapat pengabaian dari rekomendasi Ombudsman.

Arti rekomendasi yang diberikan Ombudsman bahwa wajib dilakukannya perbaikan terhadap sistem pelayanan publik secepatnya. Kemudian Ombudsman dalam rekomendasinya juga disampaikan bahwa terdapat tindakan maladministrasi yang telah diinvestigasi. Maka rekomendasinya memuat uraian dari rekomendasi tersebut tentang laporan yang diterima Ombudsman. Kemudian laporan diberi penjelasan mengenai hasil dari pemeriksaan, penjelasan mengenai bentuk tindakan Maladministrasi yang terbukti dilakukan dan kesimpulan serta masukan Ombudsman Republik Indonesia tentang langkah-langka yang dapat dijalani oleh pihak terlapor juga atasan terlapor.¹⁷ Berkaitan dengan rekomendasi yang disampaikan Ombudsman kepada pihak pelapor, terlapor dan juga atasan terlapor yang kemudian diberi waktu 14 hari sejak tanggal rekomendasi disahkan dan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman. Maka sanksi atas tidak laksanakannya rekomendasi sesuai UU No. 37 tahun 2008, apabila terlapor dan atasan terlapor jelas tidak melaksanakan atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi yang diberikan sampai pada batas waktu yang telah ditentukan dengan alasan yang

¹⁷ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 37 Ayat 2.

tidak jelas, maka Ombudsman dapat mengambil langkah publikasi sebagai objek atasan terlapor dan dilanjutkan dengan penyampaian laporan kepada DPR RI dan Presiden.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah selanjutnya disingkat UU No 23 Tahun 2014, dalam pasal 351 disebutkan bahwa kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dilakukan pembinaan oleh kementerian dalam negeri.¹⁸ Oleh karena itu Pemerintah Daerah berwenang dalam pelaksanaan rekomendasi Ombudsman sesuai dengan pasal 351 UU No 23 Tahun 2014 tersebut. Dan dalam pasal 351 ayat 5 UU No 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa Kepala Daerah baik tingkat I ataupun II yang mengabaikan rekomendasi yang diberikan Ombudsman maka sebagai kelanjutan atas aduan dari masyarakat sesuai yang terdapat dalam ayat (4) mendapatkan sanksi yaitu pembinaan khusus tentang bidang didalam pemerintahan oleh Kementerian dan sementara waktu untuk tugas jabatan dan wewenangnya diberikan kepada wakil kepala daerah atau pejabat yang telah ditunjuk.¹⁹

Ombudsman juga bertugas melakukan adjudikasi khusus mengenai ganti rugi pelayanan administrasi publik yang terdapat didalam pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Beberapa alasan rekomendasi Ombudsman menjadi tidak dapat dilaksanakan atau tidak dilaksanakan sepenuhnya. Ada beberapa factor diantaranya adalah adanya perubahan terhadap peraturan dan kebijakannya di lapangan, juga adanya hhubungan instansi yang satu dengan yang lainnya yang wajib dibicarakan lebih awal sebab kewenangan antar instansi yang satu dengan lainnya berbeda, serta adanya persoalan yang tidak jarang ditemui karena alasan anggaran yang dalam hal ini rekomendasi memutuskan untuk dilakukannya ganti rugi sementara terlapor belum anggaran untuk ganti rugi tersebut.

Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang tidak dijalankan adalah sia-sia sebab masih terdapat rekomendasi yang tidak dilaksanakan dan itu berarti kekuatan hukum dari substansi hukum rekomendasi masih diragukan. Rekomendasi Ombudsman diharapkan dimasa yang akan datang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat supaya hasil dari investigasi yang dilakukan Ombudsman tidak percuma. Masyarakat yang telah melaporkan dan mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya yang telah dicurahkan akan dirugikan jika rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Penyelesaian Laporan atas Dugaan Maladministrasi Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia adalah laporan yang diterima Ombudsman kemudian diproses melalui melalui 3 tahapan yakni tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), tahap Pemeriksaan Laporan (PL) dan tahap Resolusi dan Monitoring (Resmon), Ombudsman RI dapat mengakhiri proses

¹⁸ Gora Kunjana, "Penting, Kepatuhan Penyelenggara Negara Terhadap Pengawasan Ombudsman RI.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 351 Ayat 5,

pemeriksaan jika laporan bukan merupakan kekuasaan dari atau tidak didaptkannya unsur maladministrasi pada proses penyelesaian maupun proses pemeriksaan. tetapi jika dari hasil pemeriksaan laporan terdapat bukti perbuatan maladministrasi pelayanan publik maka Ombudsman akan menerbitkan rekomendasi kepada pelaksana pelayanan publik.

Pelaksanaan rekomendasi oleh lembaga pelayanan publik yang telah terbukti melakukan tindakan maladministrasi adalah wajib untuk dilaksanakan sebab rekomendasi ombudsman hakikatnya adalah hukum yang mengikat bagi para pihak yang bersangkutan. Putusan yang telah dibuat wajib dihormati oleh kedua belah pihak. Untuk kedua belah pihak wajib mematuhi dan dilaksanakan suatu putusan yang dalam hal ini adalah Rekomendasi Ombudsman dapat dipaksakan. Apabila rekomendasi tidak dilaksanakan, maka Ombudsman Republik Indonesia akan melakukan publikasi ke media dan akan menyampaikan hasil tersebut kepada Presiden dan DPR RI.

Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi di setiap Ombudsman Perwakilan untuk menambah sumberdaya karena tidak sedikit laporan yang diterima untuk dapat diselesaikan sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Ombudsman dalam menjatuhkan sanksi bagi penyelenggara negara dalam bentuk rekomendasi pelaksanaannya belum maksimal karena ombudsman tidak memiliki kewenangan eksekusi secara langsung dari Ombudsman kepada penyelenggara negara atau swasta yang melanggar. Untuk itu revisi terhadap undang-undang Ombudsman dan perlindungan hukum bagi warga negara agar terjamin haknya dalam melaporkan setiap penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Hendra Nurtjahjoo, Maturbongs Yutus, and Racmitasari Diani Inda. "Memahami Maladministrasi" (2013): 4
- Marzuki, Peter Mahmud. "Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Cetakan Ke-3." Jakarta, 2007.

Jurnal:

- Erwan Agus Purwanto. dkk. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS, Pelayanan Publik*. Jakarta, 2017.
- Fakhruddin Razy. *Hukum Administrasi Negara*. Pertama : Banjarmasin: Penerbit CV. Pena Persada Redaksi, 2018.
- Glorista, Aat. "Mekanisme Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2016).
- Hendra Nurtjahjoo, Maturbongs Yutus, and Racmitasari Diani Inda. "Memahami Maladministrasi" (2013): 4.
- Izzati, Nabila Firstia. "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Sasi* 26, no. 2 (2020): 176.
- Marzuki, Peter Mahmud. "Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Cetakan

Ke-3." Jakarta, 2007.

Nabunome, A, and B Prihatminingtyas. "Public Service Quality." *dalam Journal of Economics and ...* 4, no. 3 (2016): 99–110. <http://fp.unmas.ac.id/wp-content/uploads/2018/03/jesd-vol-7-no-22-th-2016.pdf>.

Ombudsman, Persandingan Lembaga, Daerah Istimewa, Yogyakarta Dengan, Ombudsman Perwakilan, and Daerah Provinsi. "Persandingan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Ombudsman Perwakilan Daerah Provinsi" 26, no. 23 (2021): 1–16.

Rifdani, Firda. "Pemahaman Konseptual Tentang Hukum Administrasi Negara Dalam Konteks Ilmu Hukum." *Jurnal Demokrasi* 6, no. 1 (2007): 1–18. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1129/964>.

Ulber Silalahi, and Wirman Syafri. *Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif Dan Akuntabel*. 2015th ed. Bandung: IPDN PRESS, n.d.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587).

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207)

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041).

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035)