



KEWENANGAN AJUDIKASI KHUSUS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK

*SPECIAL ADJUDICATION AUTHORITY OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF
INDONESIA IN RESOLUTION OF PUBLIC SERVICE DISPUTES*

Mustika Fuji Astuti

FHISIP Universitas Mataram

Email: mustikafujiaastuti02@gmail.com

Johannes Johny Koynja

FHISIP Universitas Mataram

Email: johannesjohnykayja@unram.ac.id

AD. Basniwati

FHISIP Universitas Mataram

Email: adbasiwati81@gmail.com

Muh. Alfian Fallahiyan

FHISIP Universitas Mataram

Email: alfian@unram.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik; serta mengetahui bagaimana kekuatan hukum putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan dengan metode normatif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil penelitian yang ditemukan proses adjudikasi khusus oleh Ombudsman dilakukan melalui 5 (lima) tahapan, yakni 1) pemeriksaan awal yang berupa verifikasi terkait dengan kewenangan pihak komisi Ombudsman dan kedudukan hukum pemohon dan termohon; 2) setelah permohonan adjudikasi pemohon diterima maka pemohon melakukan pembuktian dengan menunjukkan alat bukti berupa saksi, surat dan/atau dokumen, serta petunjuk yang dapat memudahkan proses adjudikasi; 3) tahap berikutnya adalah pemeriksaan saksi, dimana adjudikator akan meminta keterangan seseorang yang terlibat dalam sengketa pelayanan publik; 4) setelah seluruh tahapan dilakukan, maka selanjutnya adalah kesimpulan para pihak yang akan diberi kesempatan oleh adjudikator untuk menyampaikan kesimpulan bagi para pihak; 5) tahap terakhir adalah pembacaan putusan oleh adjudikator serta penentuan besaran ganti kerugian yang harus ditanggung oleh terlapor. Kekuatan hukum putusan adjudikasi khusus oleh Ombudsman adalah bersifat final, mengikat, dan wajib dilaksanakan oleh terlapor sehingga apabila putusan adjudikasi tersebut tidak dilaksanakan maka dapat dijatuhi sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata Kunci: Ombudsman Republik Indonesia, Pelayanan Publik, Ajudikasi

Abstract

This study aims to 1) find out how the process of implementing the Special Adjudication of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving public service disputes; 2) find out how the legal force of the decision of the Special Adjudication of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving public service disputes. This study was conducted using a normative method, statute and conceptual approaches. The results of the study found that the special adjudication process by the Ombudsman was carried out through 5 (five) stages, namely 1) initial examination in the form of verification related to the authority of the Ombudsman commission and the legal standing of the applicant and respondent; 2) after the applicant's adjudication request is received, the applicant provides evidence by showing evidence in the form of witnesses, letters and/or documents, and instructions that can facilitate the adjudication process; 3) the next stage is the examination of witnesses, where the adjudicator will ask for information from someone involved in the public service dispute; 4) after all stages have been carried out, the next is the conclusion of the parties who will be given the opportunity by the adjudicator to convey conclusions for the parties; 5) The final stage is the reading of the verdict by the adjudicator and the determination of the amount of compensation that must be borne by the reported party. The legal force of the special adjudication decision by the Ombudsman is final and binding. It must be implemented by the reported party so that if the adjudication decision is not implemented, sanctions can be imposed following applicable laws and regulations.

Keywords: Ombudsman of the Republic of Indonesia, Public Services, Adjudication.

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, pengurusan surat-surat tertentu, dan lainnya.¹ Salah satu hak warga negara Indonesia adalah mendapatkan pelayanan publik yang baik. Menurut Surjadi pelayanan publik memiliki tujuan, yaitu dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia.²

Upaya pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat adalah salah satunya dengan melakukan upaya preventif dengan cara pembentukan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

¹ Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*, Alfabeta, Bandung, 2005. Hlm. 34 (dalam Oktir Nebi, *Tinjauan Yuridis Kewenangan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sengketa Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol. 7, No. 10, Oktober 2022).

² Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Reifika Aditama, Bandung, 2012. hlm. 17. (dalam Oktir Nebi, *Tinjauan Yuridis Kewenangan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sengketa Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol. 7, No. 10, Oktober 2022)

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Pasal 2 Undang-Undang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”. Pasal tersebut menjelaskan maksud dan tujuan dari pembentukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat guna pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan tanggung jawab pemerintah yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan untuk masyarakat dan dilaksanakan oleh instansi yang berwenang mulai dari pusat hingga daerah. Oleh karena sedemikian pentingnya pemenuhan hak-hak masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik, maka Negara Republik Indonesia membentuk suatu lembaga independent yang mengawasi penyelenggara pelayanan publik dalam bidang pemerintahan maupun non-pemerintahan, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia pada awalnya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional (Kepres No. 44 Tahun 2000). Pembentukan Lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsideran Kepres No. 44 Tahun 2000. Tetapi pada saat ini Ombudsman Republik Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Menurut Pasal 1 ayat (1) 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.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan yang sangat luas dalam menangani kasus ketika menemukan indikasi adanya pelanggaran dalam hal pelayanan publik. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani pelanggaran pelayanan publik Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan (mulai dari meminta keterangan hingga memberikan rekomendasi sehingga dalam menjalankan wewenangnya Ombudsman). Kewenangan Ombudsman dapat juga diartikan sebagai kekuasaan yang dimiliki oleh Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya, menurut Miriam Budihardjo kekuasaan merupakan kemampuan seseorang atau kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang atau kelompok lain³, artinya bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman dapat memengaruhi seseorang atau kelompok agar dapat menyelesaikan sengketa pelayanan publik dengan damai.³

Dalam Undang-Undang Ombudsman tidak ditemukan fungsi Ombudsman sebagai lembaga peradilan hanya disebutkan sebagai mediator. Apabila Ombudsman

³ Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007. hlm. 17.

melaksanakan mediasi dalam persengketaan pelayanan publik, bukanlah sesuatu yang luar biasa karena secara prinsip mediasi dapat dilakukan. Tetapi dalam Undang-Undang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (11) menerangkan bahwa Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputuskan oleh Ombudsman.⁴ Selanjutnya dalam Pasal 50 Undang-Undang Pelayanan Publik juga menjelaskan secara umum mengenai proses Ajudikasi oleh Ombudsman yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Ombudsman. Proses Ajudikasi yang kemudian menghasilkan putusan menjadi suatu kontradiksi karena Ombudsman bukanlah lembaga peradilan dan juga bukan suatu proses peradilan semu administrasi (*administratief quasi rechtspraak*), karena hasil pemeriksaan Ombudsman berbentuk rekomendasi dan rekomendasi tersebut bukan sebagai putusan hakim sebagaimana ketentuan Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Ombudsman yang mengatur: “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”.⁵

Sehingga untuk mewujudkan mandat Pasal 1 ayat (11) dan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka pada tanggal 28 Juni 2018 telah diterbitkannya Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Peraturan tersebut diterbitkan untuk mengatur proses penyelesaian ganti kerugian yang tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi atas sengketa pelayanan publik. Dengan terbitkannya peraturan tersebut, maka semakin memperkuat kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan Ajudikasi khusus sesuai dengan amanat Pelayanan Publik. Peraturan Ajudikasi khusus Ombudsman dilakukan agar masyarakat yang merasa haknya tidak terpenuhi dapat mengajukan ganti kerugian kepada penyelenggara pelayanan publik.⁶

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penyusun adalah penelitian normatif, dalam penelitian hukum normatif yang juga dikenal sebagai penelitian hukum kepustakaan, adalah metode yang digunakan dalam penelitian hukum dengan menempatkan hukum sebagai suatu sistem norma. Sistem norma yang dimaksud mencakup peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, norma-norma dan asas-asas hukum, serta putusan pengadilan dan doktrin hukum.⁷ Adapun metode pendekatan yang digunakan penyusun guna menjawab permasalahan yang ada, antara lain:⁷ pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) tersebut dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang diteliti dan Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.

C. PEMBAHASAN

1. Proses Pelaksanaan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik

⁴ Zsa Zsa Bangun Pratama, *Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*, Vol. 1 No. 1, Universitas Riau, 2020.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. 8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014. Hlm. 118

Seringnya terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik membawa kerugian materiil maupun immaterial yang dirasakan oleh warga negara. Timbulnya permasalahan tersebut mengakibatkan banyaknya laporan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia maupun Ombudsman perwakilan di tiap-tiap daerah. Diperlukan adanya aturan yang dibuat oleh pemerintah yang dapat menyelesaikan laporan-laporan tersebut dan dapat mengembalikan hak warga negara.

Pada tanggal 28 Juni 2018 ditetapkan sebuah peraturan yang dapat memperkuat kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik, yakni Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tersebut mengatur mekanisme dan tata cara Ajudikasi Khusus yaitu sebuah proses ganti kerugian kepada warga negara yang merasa dirugikan dalam sengketa pelayanan publik. Ajudikasi dapat dilaksanakan apabila proses mediasi dan konsiliasi tidak menemukan titik perdamaian sehingga warga negara dapat melanjutkan ke tahap Ajudikasi. Proses Ajudikasi sendiri adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan adanya penengah yang dalam hal ini adalah Ombudsman sebagai hakim penengah yang dapat memutus sengketa pelayanan publik dan yang akan menghasilkan putusan. Adapun dalam proses pelaksanaan Ajudikasi Khusus terdapat dalam Pasal 16 hingga Pasal 21 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Sebelum pelapor dapat melaksanakan Ajudikasi Khusus, pelapor harus memenuhi persyaratan yang terdapat dalam Pasal 4 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus, yaitu:

1. Permohonan Ajudikasi Khusus harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Pelapor atau yang berhak mewakili Pelapor;
 - b. Disampaikan secara tertulis;
 - c. Ditujukan kepada Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan Ombudsman;
 - d. Permohonan Ajudikasi Khusus dapat diajukan 90 (sembilan puluh) hari sejak Pelapor menerima surat pemberitahuan bahwa Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) telah disampaikan kepada tim resolusi dan sebelum diterbitkannya rekomendasi;
 - e. Permohonan ditandatangani Pelapor dan/atau yang mewakili Pelapor;
 - f. Melampirkan salinan ringkasan LAHP dan uraian kerugian dan telah ditemukannya maladministrasi;
 - g. Melampirkan Salinan dokumen pendukung yang dianggap perlu;
 - h. Substansi permohonan tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan; dan
 - i. Substansi permohonan Ajudikasi Khusus yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial secara langsung terhadap Pelapor.
2. Permohonan Ajudikasi Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dengan mengisi formulir yang telah disediakan oleh Unit Tata Usaha.
3. Unit Tata Usaha memproses administrasi penyelenggaraan persidangan Ajudikasi Khusus.

Adapun tahapan dari pelaksanaan Ajudikasi Khusus terbagi dalam 5 (lima) tahap, yakni:⁸

1. *Tahap pertama*, pemeriksaan awal yang berupa verifikasi terkait dengan kewenangan pihak komisi, kedudukan hukum pemohon dan termohon, adjudikator juga dapat melakukan pemeriksaan setempat kepada penyelenggara pelayanan publik terkait dengan pelanggaran pelayanan publik tersebut apabila diperlukan, serta pemeriksaan batas waktu pengajuan Ajudikasi Khusus;
2. *Tahap kedua*, pada tahap ini setelah permohonan Ajudikasi permohonan diterima maka pemohon dapat melakukan pembuktian dengan menunjukkan alat bukti yang dimiliki seperti keterangan pelapor dan terlapor, keterangan saksi, keterangan ahli, surat dan/atau dokumen yang dimiliki pelapor, informasi atau data elektronik, dan petunjuk yang dapat memudahkan proses Ajudikasi;
3. *Tahap ketiga*: tahap selanjutnya adalah pemeriksaan setempat atau pemeriksaan saksi. Dalam pemeriksaan saksi, adjudikator dapat meminta keterangan kepada seseorang yang terlibat dalam sengketa pelayanan publik pelapor namun saksi yang dimintai keterangan adalah orang yang tidak memiliki hubungan sedarah atau keluarga dengan pelapor, hal ini untuk menjaga netralitas dari saksi;
4. selanjutnya adalah Kesimpulan oara pihak. Pada tahap ini pihak komisioner (adjudikator) akan memberikan kesempatan bagi para pihak untuk memberikan kesimpulan baik dilakukan secara tertulis ataupun lisan;
5. *Tahap kelima*, tahap ini merupakan tahap terakhir yakni pembacaan putusan. Pembacaan putusan ini dilakukan setelah adanya musyawarah oleh adjudikator dalam penentuan besaran Ganti kerugian yang harus ditanggung oleh terlapor.

Selanjutnya Adjudikator yang ditunjuk untuk melaksanakan proses Ajudikasi Khusus. Seorang adjudikator harus telah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Ombudsman atau Lembaga lain dan dinyatakan lulus sebagai adjudikator serta telah ditetapkan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan rapat pleno anggota sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a dan huruf b Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

2. Kekuatan Hukum Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik

Kata Ajudikasi pada awalnya terdapat dalam Pasal 1 ayat (11) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, namun dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia tidak terdapat pasal yang membahas mengenai Ajudikasi. Oleh sebab itu, agar memperkuat kewenangan dan tugas dari Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dibentuklah sebuah peraturan yang mejadi salah satu bentuk penyelesaian sengketa pelayanan publik selain dari mediasi dan konsiliasi, yakni Ajudikasi Khusus. Aturan mengenai Ajudikasi Khusus terdapat dalam Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata cara Ajudikasi Khusus yang membahas tata cara pelaksanaan Ajudikasi Khusus. Diterbitkannya aturan tersebut untuk mewujudkan Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang membahas Ajudikasi secara umum, serta Ombudsman Republik Indonesia sebagai badan yang menjalankan kewenangan Ajudikasi Khusus tersebut.

⁸ Lihat Pasal 13 hingga Pasal 25 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus

Dalam pelaksanaannya, Ajudikasi Khusus merupakan langkah terakhir yang akan ditempuh oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik. Penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui Ajudikasi Khusus akan melahirkan sebuah putusan hakim, hakim dalam hal ini adalah Ajudikator atau seseorang yang ditunjuk oleh Ombudsman untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik melalui Ajudikasi Khusus. Untuk mengajukan permohonan Ajudikasi Khusus harus melalui tahap pemeriksaan terlebih dahulu oleh pihak Ombudsman baik dalam hal pemeriksaan berkas maupun pemeriksaan lapangan sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 25 hingga Pasal 37 undang-undang tersebut. Jika dalam pemeriksaan tersebut Ombudsman menemukan adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik serta ditemukan kerugian terhadap masyarakat sebagai pelapor maka, Ombudsman berhak mengeluarkan Rekomendasi. Akan tetapi, sebelum dikeluarkan atau diterbitkan rekomendasi oleh Ombudsman warga sebagai pelapor harus segera mengajukan tuntutan ganti rugi melalui proses Ajudikasi Khusus. Mengajukan Ajudikasi Khusus tidak serta-merta pelapor mengajukan laporan semata, melainkan harus melalui beberapa prosedur pemeriksaan yang cukup rumit.⁹ Selain itu, substansi permohonan yang diajukan tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, artinya permohonan yang diajukan untuk Ajudikasi Khusus bukan merupakan kasus atau perkara yang sebelumnya telah diperiksa atau diadili oleh suatu Pengadilan sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 4 ayat (1) huruf h Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018. Sebelum permohonan ganti rugi dilakukan melalui proses Ajudikasi Khusus terlebih dahulu harus diselesaikan melalui Konsiliasi dan Mediasi untuk mendamaikan kedua belah pihak.¹⁰

Penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi Khusus ini dilakukan oleh Ajudikator yang dibentuk sendiri oleh Ombudsman dalam hal ini dilaksanakan oleh Bidang Keasistenan Resolusi dan Monitoring dan Unit Tata Usaha. Pasal 1 Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus dalam ketentuan umumnya menjelaskan Keasistenan Resolusi dan Monitoring adalah keasistenan yang bertugas mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, Ajudikasi Khusus dan/atau rekomendasi terhadap permohonan ganti rugi. Sedangkan, Unit Tata Usaha adalah unit yang bertugas menyelenggarakan kegiatan menghimpun, mengadakan, mencatat, menggandakan, menyimpan serta mengirim berbagai data informasi dalam Ajudikasi Khusus. Persidangan Ajudikasi Khusus dilakukan dengan cepat, sederhana, independen, terbuka untuk umum dan tidak dipungut biaya.¹¹

Jika pada penyelesaian sengketa pelayanan publik yang melalui jalur mediasi dan konsiliasi Ombudsman mengeluarkan Rekomendasi yang bersifat saran yang mengikat secara moral (*moral binding*) lain halnya dengan Ajudikasi Khusus yang tidak hanya mengikat secara moral tetapi putusannya yang bersifat final dan memiliki kekuatan mengikat sebagaimana penjelasan Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus dalam Pasal 25 ayat (1) menegaskan bahwa putusan Ajudikasi Khusus yang diputus Ombudsman bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh Terlapor. Adapun dalam Pasal 23 yang disebutkan bahwa putusan Ajudikasi Khusus dapat berupa menolak, mengabulkan atau mengabulkan sebagian.¹²

⁹ Asniar, Eman Sulaeman, *Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikas Ombudsman*, *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, Vol. 2 No. 2, Agustus 2020, hlm. 245.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

Sejak dibentuknya Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus hingga saat ini, belum ada kasus sengketa pelayanan publik yang ditangani hingga tahap Ajudikasi Khusus. Ombudsman bukanlah lembaga peradilan yang dapat mengadili suatu sengketa pelayanan publik yang menghasilkan suatu putusan hukum, akan tetapi putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dengan rekomendasi yang diterbitkan oleh Ombudsman. Artinya bahwa, putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman tersebut haruslah dilaksanakan oleh terlapor dan dalam prosesnya Ombudsman akan melakukan monitoring dengan maksud agar putusan Ajudikasi Khusus yang dikeluarkan dilaksanakan oleh terlapor.

Jadi berdasarkan ketentuan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia, kekuatan hukum putusan Ajudikasi Khusus adalah final, mengikat, dan wajib dilaksanakan oleh terlapor. Hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang melalui jalur mediasi dan konsiliasi Ombudsman mengeluarkan rekomendasi yang bersifat saran yang mengikat secara moral (*moral binding*).¹³ Dalam hal apabila putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman tidak dilaksanakan oleh terlapor, maka sesuai dengan Pasal 25 ayat (5) Peraturan Ombudsman Nomor 31 tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi khusus “Penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan putusan Ajudikasi Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan”.

D. KESIMPULAN

Ajudikasi Khusus merupakan perluasan kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia, serta menjadi jalan terakhir penyelesaian sengketa pelayanan publik apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi ataupun konsiliasi. Pelaksanaan Ajudikasi Khusus diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus yang di mana terdapat 5 (lima) tahapan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman Republik Indonesia. Kekuatan hukum putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik adalah bersifat final, mengikat, dan wajib dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 25 ayat (1) Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

Saran yang dapat diberikan adalah: 1) perlu adanya aturan lebih lanjut dari Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus yang mengatur secara spesifik terkait dengan tahap- tahap pelaksanaan beracara Ajudikasi Khusus secara lebih rinci, baik dari awal pendaftaran hingga mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti kerugian guna memperkuat implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus tersebut; 2) Perlu adanya revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia untuk mencantumkan dan mengatur penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui jalur Ajudikasi Khusus, sehingga semakin memperkuat kedudukan Ajudikasi Khusus sebagai kewenangan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia.

¹³ *Ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin (2014), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. 8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Miriam Budiardjo, (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ombudsman Republik Indonesia, (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta Selatan.

Jurnal/Skripsi

Asniar, Eman Sulaeman (2020), *Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikas Ombudsman*, *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, Vol. 2 No. 2.

Oktir Nebi (2022). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, Tinjauan Yuridis Kewenangan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sengketa Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA-Nusa) Sungai Penuh, Indonesia.

Zsa Zsa Bangun Pratama (2020), *Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*, Vol. 1 No. 1, Universitas Riau.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

Website

Ombudsman Republik Indonesia. "Tugas, Fungsi, Dan Wewenang Ombudsman." ombudsman republik indonesia, 2024. <https://ombudsman.go.id/tentang/> diakses pada tanggal 20 Oktober 2024 Pukul 22.21 WITA.

Pelajaran. co. id. "Ciri, Bentuk, Tahapan dan Contoh Ajudikasi (*Ajudication*)."
<https://www.pelajaran.co.id/ajudikasi/> diakses pada tanggal 18 Februari 2025, pukul 11.35 WITA.