



EFEKTIVITAS PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN RI NUSA TENGGARA BARAT

THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE SUPERVISION BY THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA, WEST NUSA TENGGARA

Lalu Yazid Ferdiansyah¹, AD. Basniwati², Rahmadani³

¹Universitas Mataram, Email : yazidferdiansyah@gmail.com

²Universitas Mataram, Email : adbasniwati@unram.ac.id

³Universitas Mataram, Email : rahmadani@unram.ac.id

Abstrak

Pengawasan adalah tindakan yang dilakukan dalam suatu hal yang bertujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan tersebut berjalan sesuatu dengan seharusnya sehingga tidak terjadi “*detournement de pouvoir*”. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi. Pelayanan publik yang baik akan membentuk pemerintahan yang baik “*good governance*”. Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat di segala bidang kehidupan. Oleh karena itu, eksisnya sebuah lembaga independen yang berwenang untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penting. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, lembaga negara yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Kajian menarik adalah bagaimana kemudian efektivitas pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Pendekatan penelitian hukum normative, pengumpulan data dengan sumber hukum primer dan pengumpulan data sekunder dari literatur yang berhubungan dengan topik pembahasan. Hasil menunjukkan bahwa tidak seluruh laporan yang masuk ke meja Ombudsman RI dapat diselesaikan. Ombudsman masih memiliki keterbatasan, salah satunya adalah apabila laporan masyarakat tersebut tidak dapat dilanjutkan jika hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan. Namun, dapat dilihat bahwa masyarakat mulai memberikan kepercayaan kepada Ombudsman RI dengan terjadinya peningkatan konsultasi non laporan yang dilakukan oleh masyarakat periode 2017-2021.

Kata Kunci: Ombudsman; Pelayanan Publik; Pengawasan; Republik Indonesia

Abstract

Supervision is an action taken in a matter with the aim that the object of supervision operates as it should, thereby preventing “detournement de pouvoir.” Public service is an activity or interaction between the community and the government or bureaucracy. Good public service will shape good governance. Public services are greatly needed by the community in all areas of life. Therefore, the existence of an independent institution that is responsible for overseeing the implementation of public services becomes important. Based on Law Number 37 of 2008, the state institution responsible for overseeing the implementation of public services is the Ombudsman of the Republic of Indonesia. An interesting study is how the effectiveness of public service supervision conducted by the Indonesian Ombudsman is subsequently evaluated. The research approach is normative legal research, data collection using primary legal sources, and secondary data collection from literature related to the discussion topic. The results show that not all reports submitted to the Ombudsman RI office can be resolved. The Ombudsman still has limitations, one of which is that if the community report cannot be continued because the substantive examination results show that the Ombudsman is not authorized to continue the examination. However, it can be seen that the public has started to place their trust in the Indonesian Ombudsman with the increase in non-report consultations conducted by the public during the period of 2017-2021.

Keywords: Ombudsman; Public Service; Supervision; Republic of Indonesia

A. PENDAHULUAN

Pasal 1 Ayat (3) UUD 1945 mengamanatkan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Paham negara hukum tidak dapat dipisahkan dari paham kerakyatan. Sebab pada akhirnya hukum yang mengatur dan membatasi kekuasaan negara diartikan sebagai hukum yang dibuat atas dasar kekuasaan atau kedaulatan rakyat.¹ Bahwa hukum diciptakan untuk mewujudkan keadilan, kedamaian, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kemakmuran dll bagi seluruh rakyat/masyarakat tanpa terkecuali. Salah satu bentuk untuk mewujudkan cita negara hukum adalah dengan adanya pelayanan publik baik sektor swasta maupun sektor publik (secara khusus) yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah.

Pertama, Maladministrasi sebagai 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.

Pada intinya unsur pertama ini menjelaskan bahwa maladministrasi adalah bentuk perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, Maladministrasi di jabarkan menjadi dua belas bentuk perbuatan yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak/patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Menjadi catatan juga bahwa Perbuatan maladministrasi tersebut dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan Pelayanan publik itu adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kedua, pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan. Pasal 1 huruf 2 pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi menjelaskan Penyelenggara Negara adalah pejabat negara yang menjalankan kekuasaan eksekutif, legislatif, atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Pemerintahan menurut Ndaraha (2003:6) merupakan proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia, badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenal istilah Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Ditinjau dari Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang

diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sehingga penyelenggara pelayanan publik yang diawasi Ombudsman adalah 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.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Pelayanan publik yang mana merupakan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat.³ Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi yang tidak mungkin untuk dihindari. Dari hasil pelayanan publik yang baik itulah yang akan membentuk pemerintahan yang baik “*good governance*”. *Good Governance* akan dapat terlaksana sepenuhnya apabila ada keinginan kuat (*political will*) penyelenggara pemerintahan dan penyelenggara negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan.⁴

Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat di segala bidang kehidupan mulai dari kesehatan, pendidikan, perumahan, keuangan, dan masih banyak lagi. Oleh karena itu, *public service* menjadi sangat krusial. Sehingga agar tidak terjadinya penyalagunaan kekuasaan/wewenang “*detournement de pouvoir*” maka dibutuhkannya sebuah lembaga yang independen untuk melakukan pengawasan atas segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Corak dan struktur organisasi negara kita di Indonesia juga mengalami dinamika perkembangan yang sangat pesat. Setelah masa reformasi sejak tahun 1998, banyak sekali lembaga-lembaga dan komisi-komisi independen yang dibentuk. Banyak orang bingung dan tidak mengerti dengan pertumbuhan kelembagaan semacam ini. matang dan komprehensif.¹ Lalu bagaimana dengan peran dan posisi Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan pengawasan serta kekuatan tindak lanjut dari rekomendasi yang dikeluarkan oleh lembaga independen ini. Selain itu, ajudikasi yang diamanatkan oleh UU Pelayanan Publik juga menjadi tambahan peran dari Ombudsman.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman perwakilan NTB, kinerja ombudsman ditunjukkan dalam beberapa aspek utama, yaitu penanganan pelaporan, upaya pencegahan maladministrasi, pengawasan pelayanan publik, relasi dengan *stakeholder* strategis, dan manajemen internal organisasi. Dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi, putusan penting ORI adalah rekomendasi dan ajudikasi khusus. Berdasarkan Pasal 50 UU Pelayanan Publik, dalam hal penyelesaian ganti rugi pelayanan publik, ORI dapat melakukan ajudikasi khusus. Sayangnya hingga saat ini proses ajudikasi khusus belum dapat dilakukan karena dua kebijakan, yaitu Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi dan Peraturan Ombudsman RI tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus belum disahkan. Padahal UU Pelayanan Publik memandatkan maksimal 5 tahun sejak diundangkan

1 Jimly Aisshiddiqie. (2006). Piengaintair Ilmui Huikuim Taitai Niegairai Jilid II. Jaikairtai: Siekrietairait Jiend-ierail dain Kiepainitieraian MK RI, h.81-82

(18 Juli 2014) ajudikasi harus dilaksanakan.² Praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk dan kaku mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik.³ Dengan tidak adanya peraturan perundang-undangan yang secara teknis memberikan legalitas terhadap proses ajudikasi oleh Ombudsman, penulis sependapat dengan Jimly Asshiddiqie yang selalu menekankan pentingnya peremajaan atau penataan kelembagaan hukum (peraturan perundang-undangan) terhadap seluruh lembaga negara.

Keterbatasan regulasi dan implementasi kewenangan ajudikasi khusus yang dimiliki oleh ombudsman dapat menjadi faktor penghambat kurang efektifnya pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh ORI. Pelaksanaan teknis kewenangan ORI di lapangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan terbatas dikarenakan belum lengkapnya regulasi teknis yang mengatur.

Data Aduan di Ombudsman NTB sampai dengan Februari 2024 tercatat sebanyak 552 aduan. Ombudsman NTB dapat menyelamatkan Dana Masyarakat sebanyak 10,8 Milliar. Berdasarkan data di atas diperkirakan akan terus meningkat sesuai dengan perkembangan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*). Data Aduan yang masuk ke Ombudsman NTB akan direkomendasikan ke Pemda atau Instansi Kementerian terkait sesuai dengan prosedur pengelolaan pelayanan pemerintah. Data tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 1: Jumlah Aduan yang Tidak Selesai

No	Jenis Pengaduan	Tahun	Jumlah
1	Jaminan Sosial	2023	88
2	Agraria	2023	76
3	Pendidikan	2023	74
4	Admindak	2023	67
5	Kepegawaian	2023	40
6	Kepolisian	2023	31
7	Kesehatan	2023	20
8	KIP	2023	156

Sumber: <https://ombudsman.go.id/>

Hasil pemeriksaan ombudsman dalam menerima laporan masyarakat dan memberi rekomendasi kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor, apakah telah memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Tentu saja ini akan menjadi perdebatan Panjang apabila *legal basic* atas kewenangan Ombudsman tidak diatur dengan baik. Urgensi kajian atas efektivitas pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia menjadi bagian atas konsep hukum tata negara dan administrasi negara yang berhubungan dengan kewenangan, pengawasan, pelayanan publik, dan kebutuhan masyarakat.

Bahwa isu yang akan dibahas terfokus pada bagaimana pengaturan/regulasi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia; dan bagaimana efektifitas

² Maisyairait Pieuili Pielaiyainain Puiblik/ MP3, (2016). Haisil Stuidi iEvailuiais Kinierjai Ombuidsmain Riepuiblik Indonesiai (ORI) Pieriodie 2011-2016. Jaikairtai: Siekrietairiat MP3 [YAiPPIKAi], h. 1

³ Felicyai Aistwilaindai Putri & M. Faichri Aidnain. (2020). "Uipaiyai Pienciegaihain Mailadministrasi Pielaiyainain Puiblik olieh ORI di Provinsi Suimaitierai Bairait". Juirnal MIAiP, 2(1): 33-41

pelaksanaan tugas dan fungsi dari ORI dalam mengawasi pelayanan publik bagi masyarakat. Efektifitas kinerja ORI akan dapat terukur dari datadata yang ditemukan berdasarkan laporan resmi yang diterbitkan oleh Ombusman Republik Indonesia.

B. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pendekatan utama penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif yang berbasis data resmi oleh Ombusman Republik Indonesia. Selain itu juga menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif yang menggunakan peraturan

perundang-undangan/*statute approach*⁴. Pendekatan yang mengutamakan bahan hukum berupa perundang-undangan sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif berlandaskan materi dan data yang berhubungan dengan topik pembahasan. Adapun teknik pengumpulan data yaitu pengumpulan data primer/ sumber hukum primer melalui penelitian secara langsung berupa pengumpulan data peraturan perundang-undangan, dan pengumpulan data sekunder yang digunakan adalah studi pustaka (*library research*) yang ada kaitannya dengan permasalahan yang sedang dikaji, yang terdiri dari literatur-literatur yang berkaitan dengan topik pembahasan seperti buku, jurnal, laporan dan situs internet.

C. PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵ Pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam suatu daerah/ negara atas penggunaan dan pemanfaatan barang, jasa maupun di bidang administrasi.

Tabel 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Kepentingan umum	Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
Kepastian hukum	Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
Kesamaan hak	Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
Keseimbangan hak dan kewajiban	Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
Keprofesionalan	Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

4 Irwainsyah. (2021). Pienielitiain Huikuim, Pilihain Mietodie & Praiktik Pienuilisain Airtikiel, iEdisi Rievisi. Yog-yaikairtai: Mirrai Buiainai Miediai, h.133

5 Paisail 1 Aiyait (1) Uindaing-Uindaing Nomor 25 Taihuin 2009 tientaing Pielaiyainain Puiblik

Partisipatif	Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif	Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
Keterbukaan	Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
Akuntabilitas	Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan	Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
Ketepatan waktu	Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan	Setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

Sumber: Hasil olah data sekunder.

Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di atas, memiliki kesamaan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang tujuannya untuk menciptakan *good governance*. Adapun Ruang Lingkup Pelayanan Publik menurut Pasal 5 UU 25/2009 adalah:

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

4. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
5. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
6. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
7. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat dan sekaligus merendahkan daya saing investasi di Indonesia dalam menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Maka dari itu, dalam upaya mengangkat daya saing bangsa, serangkaian program peningkatan kualitas pelayanan publik musti dilakukan. Negara telah melahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas.⁶ Pelayanan publik yang bagus tidak hanya mampu mengembangkan tetapi juga dapat memajukan suatu pemerintahan/negara. Suatu daerah/negara yang sedikit atau tidak mendapatkan keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat tentunya mencerminkan kemajuan sistem birokrasi pemerintahan dan begitupun sebaliknya. Daerah/negara yang banyak mendapatkan keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat mencerminkan buruknya sistem birokrasi pemerintahan daerah/negara tersebut.

⁶ Tim Penelitian dan Pengembangan Bidang Penelitian Ombudsman Republik Indonesia. (2015). Hasil Penelitian Kependidikan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Stabilitas Pelayanan Publik, h. 1

Data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagaimana besar diakibatkan ketidakjelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan. UU No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktiki pungli pada penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat sampai ke daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif.⁷ Perilaku yang tidak efisien dan KKN (kolusi, korupsi dan nepotisme) dalam birokrasi pelayanan publik akan berujung dengan terjadinya perilaku maladministrasi/ tindakan sewenang-wenang yang merugikan masyarakat.

Menurut klasifikasi Crossman⁸ yang termasuk tindakan-tindakan penyimpangan wewenang oleh penyelenggara negara dan pemerintahan mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut: berprasangka; kelalaian; kurang peduli; keterlambatan; bukan wewenang; tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena - mena; bersikap kasar; keengganan memperlakukan masyarakat sebagai insan yang memiliki hak; menolak memberikan jawaban atas pertanyaan yang beralasan; melalaikan keharusan memberitahu masyarakat akan hak - haknya; dengan sengaja memberi nasihat yang menyesatkan atau tidak lengkap; mengabaikan nasihat yang sah atau pertimbangan yang membatalkan yang dapat menimbulkan perasaan tidak enak kepada pihak yang memberikan nasihat; menawarkan tidak ada pemulihan atau pemulihan yang tidak proporsional; menunjukkan sikap prasangka atas alasan warna kulit, jenis kelamin, atau alasan lain; cacat prosedur; kegagalan prosedur dalam memantau kepatuhan melalui prosedur yang memadai; dan bersikap sepihak.

Bahwa regulasi pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia dimulai sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Menurut Kepres Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah

7 Tim Penelitian dan Pengembangan Bidang Penelitian Ombudsman Republik Indonesia. (2015). Hasil Penelitian Kependidikan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standaar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, h. 1

8 Aizid Syaamsudin. (2009). Ombudsman Republik Indonesia, Mierengkuh Keliuhain Raikyait, Mienjiewier Saing Piejaibait. Jaikairtai, h. 30 – 31

termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Landasan Filosofis Ombudsman RI⁹

1. Upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien
2. Meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum
3. Pelayanan dan penegakan hukum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan negara
4. Pengawasan pelayanan oleh penyelenggara negara/pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien
5. Mewujudkan aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka dan bebas KKN

Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan perannya untuk mendukung good governance, menjalankan tugasnya dengan cara menerima laporan/pengaduan setiap Warga Negara Indonesia atau penduduk terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara.¹⁰ Pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Selanjutnya disusul dengan diterbitkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya memberikan tugas tambahan untuk adjudikasi khusus bagi Ombudsman.

Visi dan Misi ORI²⁴, bahwa Visi ORI yaitu: *“Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”*.

Adapun Misi ORI yaitu:

1. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Kompetensi, Integritas, dan Inovasi.
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman; Kepatuhan (compliance) dan Disiplin.
3. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia. Partisipatif, Non Diskriminatif dan Mudah diakses.

Efektivitas Pelaksanaan Tugas dan Fungsi ORI

Sebelum reformasi tahun 1998 secara gamblang masyarakat kerap menyaksikan praktek-praktek penyimpangan oleh para pejabat publik. Lembaga penegak hukum kurang menunjukkan fungsi idealnya sehingga menghancurkan kepercayaan publik dan melahirkan apatisisme sosial.¹¹ Telah menjadi rahasia umum di masa lalu bahwa banyak penguasa/ pejabat yang melakukan praktek-praktek yang menyimpang sehingga setelah reformasi, banyak tuntutan dari rakyat

9 Aizlaini Aiguis. (2013). Ombudsmain dain Pienyielinggairaiain Pielaiyainain Puiblik (ppt), paidai raipait Dinais Inspiektorait Jiendierail Kiemientieraiain Pierhuibuingain, h.6

10 Soliechain. (2018). “Miemaihaimi Pierain Ombudsmain siebaigai Baidain Piengaiwais Pienyielinggairai Pielaiyainain Puiblik di Indonesiai”. Aidminitraitivie Laiw & Goviernaincie Jouirnaill, 1(2): 67-89 24 Ombudsmain (2022). Visi dain Misi. Diaiksies mielailuui: <https://ombudsmain.go.id/profilies/indieix/pfvm>, [10 Fiebruiairi 2022]

11 Aintoniuis Suinjaitai, dkk. (2002). Ombudsmain Indonesiai Maisai Lailui, Siekairaing, Maisai Miendaitaing. Jaikairtai: Komisi Ombudsmain Naisionail, h.x

untuk membersihkan penguasa dan krooni-kroninya yang bekerja hanya untuk kepentingan diri sendiri dan kelompoknya.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹² Fungsi dan tugas Ombudsman harus dilaksanakan untuk menindaklanjuti perbuatan maladministrasi, yang perbuatannya merugikan negara dan masyarakat.¹³

Sebagai lembaga negara independen, Ombudsman bertugas untuk:¹⁴

- 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 upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Adapun fungsi dari Ombudsman adalah¹⁵ mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara 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.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:¹⁶

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;

12 Paisail 1 Aiyait (1) Uindaing-Uindaing Nomor 37 Taihuin 2008 tienteing Ombuidsmain Riepuublik Indonesiai, Lihait juigai: Paisail 1 Aiyait (13) Uindaing-Uindaing Nomor 25 Taihuin 2009 tienteing Pielaiyaiainain Puublik

13 T. Fitrai Yuisriaiwain, dkk. (2018) "Pierain Ombuidsmain RI Pierwaikilain Aicieh dailaim Piengaiwaisain Kinierjai Piemierintaih". Syiaih Kuiailai Laiw Jouirnaih, 2(3): 354-370

14 Paisail 7 Uindaing-Uindaing Nomor 37 Taihuin 2008 tienteing Ombuidsmain Riepuublik Indonesiai

15 Paisail 6 Uindaing-Uindaing Nomor 37 Taihuin 2008 tienteing Ombuidsmain Riepuublik Indonesiai

16 Paisail 8 Aiyait (1) UiUi Nomor 37 Taihuin 2008 tienteing Ombuidsmain Riepuublik Indonesiai

- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi. Selain itu, Ombudsman juga berwenang untuk:¹⁷
- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
 - b. Menyampaikan saran 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.

Dalam melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan.¹⁸ Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau 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.¹⁹ Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:²⁰kepatutan; keadilan; non-diskriminasi; tidak memihak; akuntabilitas; keseimbangan; keterbukaan; dan kerahasiaan. Ombudsman bertujuan:²¹

- 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. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

D. KESIMPULAN

Pengawasan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang/ sekelompok orang tertentu baik sebagai individu (masyarakat) maupun sebagai pegawai lembaga yang terikat dalam suatu organisasi dengan tujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan tersebut berjalan sesuatu dengan seharusnya sehingga tidak terjadi “*detournement de pouvoir*”. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi yang tidak mungkin untuk dihindari. Dari hasil pelayanan publik yang baik itulah yang akan membentuk pemerintahan yang baik “*good governance*”. Pelayanan publik menjadi sangat penting sehingga agar tidak terjadinya penyalagunaan kekuasaan/ wewenang maka dibutuhkannya sebuah lembaga yang independen untuk melakukan pengawasan atas segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman saat ini belum maksimal, salah satunya adalah apabila laporan masyarakat tersebut tidak dapat dilanjutkan jika hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan. Keterbatasan kewenangan dan belum lengkapnya regulasi pelaksana teknis menjadi penyebab utama. Namun, di sisi lain mulai memberikan kepercayaan kepada Ombudsman RI

17 Paisail 8 Aiyait (2) Uu Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

18 Paisail 9 Uu Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

19 Paisail 2 Uu Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

20 Paisail 3 Uu Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

21 Paisail 4 Uu Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

dengan terjadinya peningkatan konsultasi non laporan berarti masyarakat memiliki harapan pada Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat memberikan edukasi dan pemahaman atas konsep pelayanan public.

Diperlukannya penataan secara menyeluruh terhadap pengaturan pelaksanaan kelembagaan negara khususnya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sehingga tidak menimbulkan kekosongan hukum yang berdampak pada penilaian terhadap kehadiran ORI menjadi tidak begitu penting. Diperlukannya *political will* dari seluruh *stakeholder* yang terlibat untuk mewujudkan terwujudnya pelayanan publik yang tidak mengecewakan/menghindari terjadinya maladministrasi yang dapat berujung pada kegiatan kolusi, korupsi dan nepotisme sehingga *good governance* tidak hanya menjadi sekadar wacana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Antonius Sunjata, dkk. (2002). *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang, Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Antonius Sujata dan RM. Surachman. (2002). *Ombudsman Indonesi di Tengah Ombudsman Internasional: Sebuah Analogi*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Aziz Syamsudin. (2009). *Ombudsman Republik Indonesia, Merengkuh Keluhan Rakyat, Menjewer Sang Pejabat*. Jakarta.
- Irwansyah. (2021). *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Jimly Asshiddiqie. (2005). *Implikasi Perubahan UUD 1945 Terhadap Pembangunan Hukum Nasional*. Jakarta: Konstitusi Press.
- _____, (2006). *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Jilid II*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI.
- _____, (2006). *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI.
- _____, (2005). *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press.
- Jumiarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Masyarakat Peduli Pelayanan Publik/ MP3, (2016). *Hasil Studi Evaluasi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Periode 2011-2016*. Jakarta: Sekretariat MP3 [YAPPIKA].
- Ombudsman RI. (2021). *Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Republik Indonesia: Ombudsman.
- Ridwan H.R. (2011). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. S.P. Siagian. (1990). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Viktor M. Situmorang. (1998). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkup Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Jurnal

- Felicya Astwilanda Putri & M. Fachri Adnan. (2020). *Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh ORI di Provinsi Sumatera Barat*. *Jurnal*

MIAP, 2(1): 33-41, doi: <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>

Firman Mustika. (2018). Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik. *Jurnal Lex Et Societatis*, VI(3): 21-30, doi: <https://doi.org/10.35796/les.v6i3.19572>

Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2): 67-89, doi: <https://doi.org/10.14710/alj.v1i1.67-89>

Sudianto. (2017). Komunikasi Ombudsman dalam Sosialisasi Aduan Publik sebagai Lembaga Pengawas Publik di Provinsi Riau. *Jurnal Risalah*, 28(2): 104-114, doi: <https://doi.org/10.24014/jdr.v28i2.5548>

Sultoni Fikri & Syofyan Hadi. (2020). Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum antara Indonesia dengan Denmark. *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1): 1-12, doi: <https://doi.org/10.30996/dih.v16i1.2728>

T. Fitra Yusriawan, dkk. (2018) "Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah". *Syah Kuala Law Journal*, 2(3): 354-370, doi: <https://doi.org/10.24815/sklj.v2i3.11851>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

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

Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038

_____, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899

Websites

Ombudsman (2022). *Visi dan Misi*. Diakses melalui:

<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>, [10 Februari 2022]

Sumber lainnya

Azlaini Agus. (2013). Ombudsman dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ppt), pada rapat Dinas Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan

Tim Penelitian dan Pengembangan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia. (2015). Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pdf).