

FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Hendrikus Deo Peso

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia
*andrepeso07@gmail.com

Edi Pranoto

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia
*pranoto.edi@untagsmg.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang ombudsman, yaitu organisasi negara yang memiliki kekuasaan untuk mengawasi kinerja pelayanan publik. Sebagai lembaga kontrol eksternal, ombudsman bertujuan untuk mencegah dan memantau kasus pelanggaran oleh penyedia layanan publik yang menyimpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan di Indonesia dan kinerja fungsi pengawasan Ombudsman terhadap kinerja pelayanan publik berdasarkan undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metodologi hukum dengan metode pengumpulan data dari studi kepustakaan. Hasil kajian menunjukkan bahwa ombudsman menjalankan fungsi pengawasan kinerja pelayanan publik melalui mekanisme mulai dari menerima laporan dari masyarakat, memantau laporan, melakukan investigasi dan terakhir merumuskan rekomendasi.

Kata Kunci : Fungsi Pengawasan; Ombudsman; Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This paper examines the Ombudsman of the Republic of Indonesia which is a state institution that oversees the implementation of public services. As an external supervisory body, the ombudsman has a goal to prevent maladministration of deviant public service providers. This study aims to analyze the position of the ombudsman in the constitutional system in Indonesia and the implementation of the ombudsman's supervisory function on the implementation of public services according to Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. This study uses a normative juridical method with research methods of library data acquisition. The results of the study indicate that the ombudsman in carrying out his supervision of the implementation of public services is by means of mechanisms ranging from receiving reports from the public, reporting reports, carrying out inspections, and finally providing recommendations.

Keywords: Supervision Function; Public Service; Ombudsman.

A. PENDAHULUAN

Dengan semakin berkembangnya zaman maka urusan masyarakat semakin meningkat, urusan-urusan masyarakat ini memerlukan suatu sistem pelayanan publik. setiap masyarakat memiliki hak untuk menerima suatu pelayanan yang baik, jujur, efisien serta transparan. hal tersebut guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat maka pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik seperti yang diharapkan rakyat, pelayanan-pelayanan tersebut meliputi segala

bentuk pelayanan yang diselenggarakan pemerintah mulai dari pendidikan, kesehatan, utilitas dan urusan lainnya.

Tindakan maladministrasi kerap kali terjadi, tidak hanya itu bahkan perbuatan melawan hukum hingga menyalahgunakan kekuasaan dan melakukan tindakan kotor seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Penyelewengan tersebut terjadi pada masa sebelum reformasi, jika melihat motif dari tindakan tersebut maka kita tidak dapat menemukan suatu alasan yang bermanfaat bagi masyarakat, yang ada hanya tindakan merugikan yang menyengsarakan rakyat. Tindakan yang mengabaikan/ melanggar/ lalai akan kewajiban tentunya merugikan bagi rakyat baik secara materil maupun immateril. Namun bermula dari kekacauan dalam sistem pelayanan publik tersebut maka menumbuhkan semangat jiwa masyarakat untuk menggerakkan tindakan menolak penyelenggara negara yang tidak amanah melalui gerakan reformasi (*Public Reform*) yang mencuat pada tahun 1990-an dengan gerakan yang menuntut penyelenggara negara membenahi sistem pelayanan publik sebab masyarakat sebagai pemegang kedaulatan negara indonesia sudah sepatutnya dan memang haknya harus menerima pelayanan publik yang baik dari pemerintah.¹

Pelayanan publik menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka menyebutkan bahwa : 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. Dari pengertian diatas bisa disimpulkan pemenuhan pelayanan publik adalah tanggungjawab pemerintah. Guna menghindari, mencegah serta menegakan hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dimaana tidak hanya bisa terwujud dengan hanya menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas aparatur negara dan pemerintah. Namun disamping itu dibutuhkan pula suatu lembaga eksternal sebagai pengawas yang dibentuknya bertujuan untuk menjadi kontrol dari pelayanan penyelenggara negara sehingga lahirlah lembaga yaitu Ombudsman.

Pengertian Ombudsman menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu 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 fungsinya dibidang pengawasan maka fungsi ombudsman yaitu melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di pusat maupun di daerah,

¹ Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*, Bandung : Alfabeta, 2005, hal. 34

termasuk pula Badan Usaha Milik Negara/ Daerah/ Swasta ataupun perseorangan yang memang memiliki tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman memiliki fungsi untuk melaksanakan pengawasan terhadap pelayan publik oleh lembaga lain, namun yang menjadi persoalan adalah apakah lembaga-lembaga yang termasuk dalam obyek pengawasan ombudsman mematuhi dan menjalankan rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman ketika ada temuan, serta apakah ada sanksi hukum terhadap lembaga yang tidak menindaklanjuti rekomendasi dari ombudsman. Maka berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik menulis penelitian dengan judul **“FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK”**

B. METODE PENELITIAN

Tipe pendekatan yang dipakai penulis agar memudahkan data pengumpulan data yaitu Yuridis Normatif. Yuridis yang bermakna ilmu hukum, serta Normatif yang bermakna bahwa penelitian ini didasarkan pada kaidah-kaidah hukum yang berlaku di masyarakat. Dapat disimpulkan penelitian yuridis normatif merupakan penelitian yang mengkaji suatu persoalan dari segi aspek hukumnya yang berlaku.²

C. PEMBAHASAN

1. Kedudukan Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan di Indonesia

Salah satu fenomena yang sangat penting pasca amandemen UUD 1945 adalah bertebarannya lembaga-lembaga negara mandiri (state auxiliary agencies) dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Lembaga-lembaga tersebut dibentuk dengan dasar hukum yang berbeda-beda, baik dengan konstitusi, undang-undang, bahkan ada yang dibentuk dengan keputusan presiden saja. Menurut Hans Kelsen, organ negara itu setidaknya menjalankan salah satu dari 2 (dua) fungsi, yakni fungsi menciptakan hukum (law-creating function) atau fungsi yang menerapkan hukum (law-applying function). Dengan menggunakan analisis Kelsen tersebut, Jimly Asshiddiqie menyimpulkan bahwa pasca perubahan UUD 1945, dapat dikatakan terdapat 34 lembaga negara. Dari 34 lembaga negara tersebut, ada 28 lembaga yang kewenangannya ditentukan baik secara umum maupun secara rinci dalam UUD 1945. Ke-28 lembaga negara inilah yang dapat disebut sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan konstitusional atau yang kewenangannya diberikan secara eksplisit oleh UUD 1945.

Ada dua kriteria yang dapat dipakai, yaitu kriteria hirarki bentuk sumber normatif yang menentukan kewenangannya, dan kualitas fungsinya. Sehubungan dengan hal itu, maka dapat ditentukan bahwa dari segi fungsinya ke-34 lembaga tersebut, ada yang bersifat utama atau primer, dan ada pula yang bersifat sekunder atau penunjang (*auxiliary*). Sedangkan dari segi hirarkinya, ke-34 lembaga itu dapat dibedakan ke dalam tiga lapis. Organ lapis pertama dapat disebut sebagai lembaga tinggi negara. Organ lapis kedua sebagai lembaga negara saja, sedangkan organ lapis ketiga merupakan lembaga daerah. Di antara lembaga-lembaga

² Krismiyasari, *Metodologi Penelitian Hukum*, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, 2018, hal. 39.

tersebut ada yang dapat dikategorikan sebagai organ utama atau primer (*primary constitutional organs*), dan ada pula yang merupakan organ pendukung atau penunjang (*auxiliary state organs*).

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, UUD 1945 dengan jelas membedakan cabang-cabang kekuasaan negara, baik dalam bidang eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Hal tersebut tercermin dari definisi kedudukan dan fungsi oleh UUD 1945, seperti MPR, DPR, dan DPD, Presiden, Wakil Presiden, serta Mahkamah Agung (MA), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), dan Mahkamah Konstitusi (MK) sebagai lembaga negara yang utama (*main state organs, principal state organs*).

Lembaga-lembaga tersebut merupakan lembaga negara yang mencerminkan fungsi pelembagaan kekuasaan negara yang utama (*main state function, principal state functions*), sehingga lembaga-lembaga negara itu dapat disebut sebagai lembaga negara yang utama yang hubungan satu dengan lainnya diikat oleh prinsip "*check and balances*". Selanjutnya berdasarkan ketentuan UUD 1945, tidak dikenal lagi pembagian dalam kelompok lembaga tertinggi negara dan lembaga tinggi negara, berkaitan dengan keadaan tersebut dalam sistem ketatanegaraan terbagi menjadi tiga kelompok lembaga negara, yakni; (1) lembaga negara yang ditentukan dalam UUD 1945; (2) lembaga negara yang ditentukan dalam UU; dan (3) lembaga negara yang ditentukan dalam keputusan Presiden.

Ketatanegaraan Indonesia menurut amandemen UUD 1945 juga menempatkan lembaga negara penunjang (*auxiliary institutional constitution*), yaitu lembaga-lembaga negara yang namanya disebut akan tetapi kedudukan, tugas dan wewenangnya tidak diberikan oleh konstitusi tetapi oleh Undang-Undang. Ombudsman adalah salah satu lembaga yang kedudukan, tugas dan wewenangnya diberikan oleh Undang-Undang yang memiliki wewenang mengawasi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara dan lembaga negara penunjang serta setiap badan yang dibiayai oleh APBN, termasuk swasta yang mendapat tugas dari pemerintah untuk melayani publik dalam konstitusi untuk membantu lembaga negara yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi negara demi terwujudnya tujuan negara.

Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia termaktub dalam pasal 2 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu bahwa kedudukan Ombudsman adalah lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya⁷⁸. Dalam pasal 2 tersebut yang dimaksudkan dengan "hubungan organik" adalah hubungan yang bersifat struktural atau hierarkis dengan lembaga negara atau lembaga lain. Menjadi konsekuensi logis ketika Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Namun tidak pula menjadi

lembaga yang diperlakukan sebagai organisasi swasta ataupun lembaga non-pemerintah. Dalam sistem pemisahan kekuasaan, Ombudsman Republik Indonesia dapat dikategorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh satu kekuasaan lain. Inilah yang menjadikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang independen.³

Sejarah dibentuknya lembaga Ombudsman tidak dibentuk berdasarkan Konstitusi atau Undang-Undang Dasar, melainkan dibentuk melalui Keputusan Presiden. Ombudsman disahkan pada tanggal 10 Maret 2000 melalui Kepres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Guna memperkokoh eksistensi ombudsman sebagai badan pengawas eksternal maka keberadaan ombudsman diperkuat dengan peraturan yang lebih tinggi yaitu di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yang didalam mengatur secara jelas dan akurat mengenai tugas, fungsi dan wewenang ombudsman.

Untuk melihat tugas dari lembaga ombudsman maka berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, 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 upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dan dalam menjalankan fungsi dan tugas, Ombudsman berwenang melakukan :

- 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;

³ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--independensi-ombudsman> diakses pada tanggal 10 Februari 2022 pukul 00.05 WIB.

- 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;
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Asas-asas ombudsman dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya yaitu :

- Kepatutan : artinya dalam menjalankan tugas dan wewenangnya ombudsman harus secara patut tidak menyeleweng dari semestinya.
- Keadilan : artinya ombudsman harus adil dan tidak memihak salah satu pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan.
- Non-diskriminasi : artinya tidak boleh ada sikap maupun perilaku yang membedakan anatara masyarakat dengan pejabat dan lembaga penyelenggara negara.
- Tidak memihak : artinya ombudsman harus netral dalam setiap sikap serta tindakannya.
- Akuntabilitas : artinya ombudsman dalam setiap kegiatannya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat.
- Keseimbangan : artinya ombudsman harus menghendaki keseimbangan antara hak dan kewajibannya.
- Keterbukaan : artinya dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya ombudsman harus terbuka kepada masyarakat dengan adanya akses bagi masyarakat untuk melihat sejauh mana laporan yang telah dilaporkan kepada ombudsman di tindaklanjuti.
- Kerahasiaan : artinya ombudsman harus menjaga kerahasiaan pelapor yang berifat pribadi.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, mengatur bahwa ombudsman merupakan lembaga yang independen, artinya sebagai lembaga ia tidak dapat di intervensi oleh lembaga lain serta tidak mempunyai hubungan organik dengan instansi lain. Keberadaan ombudsman dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh ada campur tangan dari pihak lain. Hubungan organik yang dimaksud artinya hubungan yang hierarkis dengan instansi lainnya. Dari penjelasan terhadap Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman diatas, maka menurut Penulis kedudukan Ombudsman sebagai lembaga negara dapat dikatakan berdiri sejajar serta tidak dibawah pengaruh dengan kekuasaan lembaga negara lainnya. Hal ini pun ditujukan guna mewujudkan cita-cita dibentuknya lembaga ombudsman yaitu untuk mencegah terjadinya tindakan penyalahgunaan kekuasaan dari pejabat maupun lembaga

negara, dan untuk mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara serta untuk melindungi hak-hak dari warga negara Indonesia.

Seiring berjalannya waktu eksistensi Ombudsman RI semakin berkembang dengan fakta adanya perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di Indonesia. Dengan adanya kantor perwakilan ini maka akan semakin mendekatkan fungsi pengawasan ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah-daerah, sehingga dengan banyaknya lembaga perwakilan ombudsman di daerah seharusnya akan meningkatkan kinerja ombudsman untuk menyelesaikan persoalan-persoalan masyarakat mengenai pelayanan publik.

Struktur organisasi Ombudsman RI mengacu pada ketentuan Peraturan Ombudsman RI No. 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman RI, yaitu meliputi :

a) Ketua, Wakil, dan Anggota Ombudsman

Ketua Ombudsman terdiri dari 1 orang ketua yang sekaligus merangkap sebagai anggota, 1 orang Wakil Ketua sekaligus merangkap sebagai anggota, serta 7 orang anggota. Wakil Ketua Ombudsman menjalankan tugas dan wewenang Ketua Ombudsman apabila Ketua Ombudsman sedang berhalangan.

b) Sekretariat Jendral

Sekretariat Jenderal Ombudsman RI adalah perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Pimpinan Ombudsman RI.

c) Asisten Ombudsman

Asisten Ombudsman adalah pegawai fungsional dan atau pejabat struktural yang diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Ombudsman untuk membantu ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya.

d) Perwakilan Ombudsman

Perwakilan Ombudsman adalah kantor ombudsman di tingkat provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan secara hierarkis dengan ombudsman.

2. Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam bahasa Inggris kata pengawasan disebut *controlling* yang bermakna kegiatan yang memiliki tujuan guna menjamin penyelenggaraan kegiatan sama seperti yang telah direncanakan.⁴ Imam dan Siswandi mengemukakan bahwa pengawasan merupakan proses guna menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai, hal itu berhubungan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan.⁵

Menurut Schermerhorn dalam Ernie dan Saefullah, mendefinisikan pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dalam pengambilan

⁴ Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta : Laksbang Pressindo, 2005, hal. 125

⁵ Siswandi dan Indra Iman, *Aplikasi Manajemen Perusahaan, Edisi Kedua*, Jakarta: Mitra Wicana Media, 2009, hal. 195

tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan.⁶

Kegiatan pengawasan bukan tujuan dari suatu kegiatan, akan tetapi dengan adanya pengawasan maka kegiatan tersebut memiliki jaminan untuk dilaksanakan dengan sebagai mestinya seperti yang telah ditetapkan. Seperti halnya pengawasan yang dimiliki oleh ombudsman, Ombudsman dalam sistem pengawasan yang dimilikinya menetapkan bahwa partisipasi merupakan hal utama. Partisipasi masyarakat merupakan alat guna mewujudkan tujuan pemerintahan yang baik. Tugas ombudsman di Indonesia yaitu mengupayakan aspirasi dari masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat yaitu mewujudkan keadaan lingkungan yang aman serta kondusif dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mewujudkan sistem pelayanan publik yang baik dan profesional termasuk peradilan yang *independent* dan *fair* untuk bisa menjamin tidak adanya keberpihakan.⁷ Selain wewenang sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, Ombudsman juga berwenang:

- 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.

Wewenang ombudsman terhadap pelayanan publik sebagaimana diuraikan diatas dapat berupa menerima laporan dari masyarakat, menindaklanjuti laporan hingga memberikan rekomendasi dan memonitoring pelayanan publik. Pelaksanaan fungsi pengawasan ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1) Menerima Laporan

Seluruh penduduk warga negara Indonesia mempunyai hak guna melaporkan laporan nya kepada ombudsman dengan bebas biaya. Untuk membuat laporan maka wajib memenuhi syarat-syarat sebagaimana Pasal 24 Undang-Undang Ombudsman RI yaitu memuat :

- Identitas lengkap pelapor;
- Uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
- Telah menyampaikan peristiwa yang menjadi persoalan kepada terlapor, namun belum ada solusi yang tepat.

⁶ Saefulla, dan Ernie, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo, 2005. hal. 317.

⁷ Antonius Sujata dan Surahman, *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional. Komisi Ombudsman Nasional*. Jakarta. 2002. hal. 88

Setelah menerima laporan maka ombudsman akan memeriksa kelengkapan laporan dan sesuai dengan yang ditetapkan atau belum, apabila didalam laporan masih terhadap kekurangan maka ombudsman akan menginformasikan secara tertulis kepada pelapor untuk segera melengkapi berkas laporan selambat-lambatnya 30 hari sejak diberitahukan oleh ombudsman, apabila lebih dari ketentuan diatas dan pelapor belum melengkapi kekurangan maka ombudsman akan menganggap pelapor mencabut laporannya.

2) Menindaklanjuti laporan

Apabila laporan yang diajukan dinyatakan lengkap oleh ombudsman maka ombudsman akan secepatnya melaksanakan pemeriksaan substantif. Hasil dari pemeriksaan substantif maka akan ada 2 kemungkinan tanggapan ombudsman, yaitu :

- a) Ombudsman menyatakan tidak berwenang untuk menindaklanjuti laporan, ombudsman akan memberitahukan kepada pelapor paling lambat 7 hari sejak ditanda tangani oleh Ketua Ombudsman;
- b) Ombudsman menyatakan berwenang menindaklanjuti laporan, maka ombudsman dalam pelaksanaannya dapat memanggil terlapor, saksi, serta saksi ahli guna dimintai keterangan, meminta penjelasan tertulis dan melakukan pemeriksaan lapangan.

3) Melaksanakan investigasi

Investigasi merupakan kegiatan yang dilaksanakan guna mencari dan mengumpulkan informasi yang lebih tajam dan akurat serta obyektif untuk dijadikan dasar dalam menentukan tindakan yang selanjutnya akan diambil.

Investigasi dapat dilaksanakan melalui proses pemantauan dan penelitian yaitu dibelakang meja dan turun langsung ke lapangan. Investigasi dibelakang meja yaitu dengan memeriksa keputusan, surat-surat atau dokumen-dokumen yang telah diajukan oleh pelapor guna mencari kebenaran laporan masyarakat. Setelah itu dilakukan investigasi di lapangan yaitu dilakukan dengan cara meminta keterangan secara lisan atau dokumen tertulis baik pelapor maupun terlapor atau pihak lain yang terkait secara langsung ataupun secara tidak langsung dengan obyek persoalan. dalam melaksanakan investigasi di lapangan, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke obyek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban dan kesusilaan

4) Rekomendasi

Hasil dari pemeriksaan ombudsman dapat berupa :

- a. Menolak laporan : Ombudsman menolak laporan dalam hal (Pasal 36 Undang-Undang Ombudsman RI) :
 - Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;

- Substansi laporan sedang dan telah menjadi obyek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
- Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
- Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang dari ombudsman;
- Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
- Tidak ditemukan terjadinya maladministrasi.

Penolakan terhadap laporan ini harus diinformasikan kepada pelapor secara tertulis paling lama 14 hari sejak hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Pengadilan.

b. Menerima laporan dan memberikan rekomendasi

Rekomendasi ombudsman dapat diartikan sebagai saran atau nasihat kepada pejabat publik dalam hal ini sebagai terlapor agar mematuhi hal-hal yang disimpulkan dalam rekomendasi tersebut.⁸ Rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman sekurang-kurangnya memuat :

- Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada ombudsman;
- Uraian tentang hasil pemeriksaan;
- Bentuk maladministrasi yang telah terjadi; dan mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Dalam hal ditemukan maladministrasi, rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman memuat hal-hal yaitu : uraian tentang laporan yang disampaikan kepada ombudsman, uraian tentang hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi yang telah terjadi, dan kesimpulan dan pendapat ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Rekomendasi disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu paling lambat 14 hari sejak tanggal rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

Berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Ombudsman RI, bahwa tindak lanjut yang harus dilaksanakan atas rekomendasi yaitu :

- Terlapor dan atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi ombudsman;
- Atasan terlapor wajib menyampaikan laporan kepada ombudsman tentang pelaksanaan rekomendasi yang telah dilaksanakan disertai

⁸ M. Rafi Ariansyah dan Ramdani Yusran, *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 2 Nomor 4, Universitas Negeri Padang, 2020, hal. 1-9

dengan hasil pemeriksaannya dalam jangka waktu paling lama 60 hari terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi;

- Ombudsman dapat meminta keterangan terlapor dan/atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi;
- Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh ombudsman, ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada DPR dan Presiden.

Terlapor serta atasan terlapor yang melanggar ketentuan sebagaimana yang telah di tetapkan dalam Pasal 38 maka dapat diberikan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sanksi administrasi dapat berupa :

- 1) Sanksi teguran tertulis : yaitu sanksi yang diberikan secara tertulis karena tidak mematuhi peraturan atau melanggar peraturan yang ditetapkan.
- 2) Sanksi pembebasan dari jabatan : yaitu sanksi pencabutan segala wewenang yang melekat pada jabatan itu.
- 3) Sanksi penurunan gaji : yaitu sanksi yang diberikan dengan mengurangi gaji dibawah gaji pokok karena melanggar peraturan.
- 4) Sanksi penurunan pangkat : yaitu pemberian sanksi dengan menurunkan pangkat dibawah pangkat yang dimiliki sebelumnya.
- 5) Sanksi pemberhentian tidak dengan hormat : yaitu sanksi yang diberikan dengan diberhentikan yang bersangkutan dengan pekerjaannya tanpa diberi hak-hak seperti uang pensiun.
- 6) Sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- 7) Sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

D. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kedudukan Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan di Indonesia adalah lembaga negara yang bersifat independen dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan dari kekuasaan lainnya. Yang dimaksud dengan "hubungan organik" adalah hubungan yang bersifat struktural atau hierarkis dengan lembaga negara atau lembaga lain. Ombudsman sebagai lembaga negara dapat dikatakan berdiri sejajar serta tidak dibawah pengaruh dengan kekuasaan lembaga negara lainnya.

2. Mekanisme fungsi pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan mekanisme mulai dari menerima laporan dari masyarakat, menindaklanjuti laporan, melaksanakan investigasi, dan yang terakhir adalah memberikan rekomendasi. Sifat dari rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman adalah wajib untuk dilaksanakan berdasarkan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, dan apabila rekomendasi dari ombudsman tidak ditindaklanjuti maka pejabat/ penyelenggara negara dapat dikenai sanksi administrasi, yaitu berupa : Sanksi teguran tertulis, Sanksi pembebasan dari jabatan, Sanksi penurunan gaji, Sanksi penurunan pangkat, Sanksi pemberhentian tidak dengan hormat, Sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, Sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

B. Saran

1. Mengingat pentingnya Ombudsman didalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik, keberadaan Ombudsman harus dimasukkan kedalam Konstitusi agar kedudukannya semakin diperkuat.
2. Harus lebih digencarkan lagi melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat luas dengan berbagai cara yang menarik karena amat disayangkan sampai saat ini banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman beserta fungsi dan tugasnya. Serta terus menjalin kerjasama-kerjasama antar lembaga dalam rangka penegakan pengawasan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta : Laksbang Pressindo. 2005.
- Krismiarsi. *Metodologi Penelitian Hukum*. Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. 2018.
- Desiana, Ayu. *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Hukum.
- Saefulla dan Ernie. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo. 2005.
- Siswandi dan Indra Iman. *Aplikasi Manajemen Perusahaan Edisi Kedua*. Jakarta: Mitra Wicana Media. 2009.
- Suharto, Edi. *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*. Bandung : Alfabeta. 2005.
- Sujata, Antonius dan Surahman. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Komisi Ombudsman Nasioanal. Jakarta. 2002.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Kepres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
- Ariansyah, M Rafi dan Ramdani Yusran. *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 2 Nomor 4. Universitas Negeri Padang. 2020.