

**PERAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN  
PELAYANAN PUBLIK YANG BEBAS DARI  
KORUPSI, KOLUSI DAN NEPOTISME<sup>1</sup>  
Oleh: Warokka Mikhael<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaturan Ombudsman dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku saat ini dan bagaimana kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative, dapat disimpulkan: 1. Keberadaan Ombudsman di Indonesia telah diatur melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang sebelumnya keberadaan lembaga Ombudsman telah dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 namun nampak masih sangat sumir. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, hal tersebut berbeda dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, di dalam UU No 37 Tahun 2008 apa yang menjadi objek pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan. Sedangkan Peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal maupun bersifat internal. 2. 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.

Kata kunci: Ombudsman, pengawasan, layanan publik.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Penulisan**

Pengaturan tentang lembaga Ombudsman di dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 nampak masih sangat sumir. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas. Sebagai contoh menyangkut obyek pengawasan, dalam Keppres Nomor 44 Tahun 2000 hanya menyebutkan kewenangan Ombudsman untuk melakukan klarifikasi atau monitoring terhadap aparatur pemerintah serta lembaga peradilan berdasarkan laporan serta informasi mengenai dugaan adanya penyimpangan dalam melaksanakan pelayanan umum, tingkah laku, serta perbuatan yang menyimpang dari kewajiban hukumnya.<sup>3</sup> Disini tidak jelas apa bentuk-bentuk penyimpangan dalam melaksanakan pelayanan umum dan apa kategori perbuatan yang menyimpang dari kewajiban hukumnya. Hal tersebut berbeda dengan UU Nomor 37 Tahun 2008. Di dalam UU No 37 Tahun 2008 apa yang menjadi objek pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan yakni berupa: perbuatan melawan hukum, melampaui batas wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan disebut dengan Maladminstrasi.<sup>4</sup>

Melakukan pemenuhan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat dalam segala bidang terutama pada bidang hukum, serta lembaga dan pranata Ombudsman yang independent dapat meminimalisir terjadinya penyalahgunaan kekuasaan, timbulnya

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Toar N. Palilingan, SH, MH; Dr. Tommy Sumakul, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 13071101108

<sup>3</sup> Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 *Komisi Ombudsman Nasional*

<sup>4</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI, Pasal 1 butir 3

pemerintah yang otoriter, dan peradilan yang kurang memuaskan karena banyak diintervensi oleh pemerintahan yang absolut, serta diharapkan dengan adanya lembaga yang independen tersebut pemerintah akan berjalan atas dasar kedaulatan rakyat guna menciptakan pemerintahan yang lebih bersih, efisien, demokratis, serta peradilan yang benar-benar bersih, efisien, adil dan tidak berpihak serta dapat membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan untuk dilaksanakan dan/atau ditindak lanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Berdasarkan uraian hal tersebut di atas penulis akan mengkaji dan menuangkan tulisan skripsi ini dengan judul : peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

#### **B. Perumusan masalah**

1. Bagaimana pengaturan Ombudsman dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku saat ini?
2. Bagaimana kewenangan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

#### **C. Metode Penelitian**

Penelitian akan mengkaji pokok-pokok permasalahan sesuai dengan ruang lingkup dan identifikasi masalah sebagaimana yang telah disebut di atas melalui pendekatan yuridis-normatif. Metode penelitian yuridis normatif disebut juga dengan penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis baik hukum sebagai *law as it written in the book*, maupun sebagai *law as it decided by judge through judicial process*.<sup>5</sup> Adapun sifat penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitis. Penelitian yang bersifat deskriptif analitis merupakan suatu penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan dan menganalisis suatu peraturan hukum.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Ronald Dwokrin, dalam Bismar Nasution, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Perbandingan Hukum dan Hasil pada Majalah Akreditasi*, Medan : Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, 2003, hal. 2.

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hal. 6.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia menurut Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 dan Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 serta Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Dasar hukum yang mengatur mengenai komisi Ombudsman di Indonesia ada 3 (tiga), yaitu:

1. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Ombudsman.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga peraturan perundang-undangan ini mempunyai perbedaan antara yang satu dengan yang lainnya.

1. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000.

Pasal 2 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 (pengertian Ombudsman) Ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparaturnya pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 (tujuan Ombudsman) Ombudsman nasional bertujuan:

- a. Melalui peran serta masyarakat membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- b. Meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik.

Pasal 4 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 (tugas Ombudsman) Ombudsman nasional mempunyai tugas:

- a. Menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman.
- b. Melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, praktisi, organisasi profesi dan lain-lain.
- c. Melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.
- d. Mempersiapkan konsep rancangan undang-undang tentang Ombudsman nasional.

Pasal 5 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 (susunan organisasi) susunan organisasi Ombudsman nasional, terdiri atas:

- a. Rapat Paripurna.
- b. Sub Komisi.
- c. Sekretariat.
- d. Tim Asistensi dan Staf Administrasi.

Dalam Pasal 6 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 dijelaskan tentang pimpinan Ombudsman, yaitu;

- 1) Ombudsman nasional dipimpin oleh seorang ketua dan dibantu oleh seorang wakil ketua, serta anggota sebanyak-banyaknya 9 (sembilan) orang, yang terdiri dari tokoh-tokoh yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 4 guna mencapai tujuan sebagaimana dimaksud Pasal 3;
- 2) Untuk pertama kali susunan keanggotaan Ombudsman nasional ditetapkan dengan keputusan presiden dengan susunan sebagaimana terdapat dalam lampiran keputusan presiden ini.

Pasal 7 (1) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 rapat paripurna adalah pemegang kekuasaan tertinggi Ombudsman nasional. (2) Rapat paripurna terdiri dari seluruh anggota Ombudsman nasional. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai syarat-syarat menjadi ketua, wakil dan anggota Ombudsman, namun pemilihan ketua dan wakil ketua pada masa itu langsung melalui penunjukkan presiden sedangkan anggota

dipilih oleh ketua Ombudsman.<sup>7</sup> Peraturan perundang undangan ini tidak mengatur mengenai laporan dari masyarakat.

Pasal 17 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 (pembiayaan) Segala biaya yang diperlukan bagi pelaksanaan tugas Ombudsman nasional dibebankan kepada anggaran belanja sekretariat negara. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai laporan berkala dan tahunan Ombudsman. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai ketentuan pidana.

## 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Pasal 1 (*pengertian Ombudsman*) 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.<sup>8</sup>

Pasal 4 (tujuan Ombudsman) Ombudsman bertujuan:

- a) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek

<sup>7</sup> Antonius Sujata, dkk., *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hal, 70

<sup>8</sup> Galang Asmara, . *Op Cit*, hal.172.

maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;

- e) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Pasal 7 (tugas Ombudsman) 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.

Pasal 11 (susunan organisasi) (1) Ombudsman terdiri atas:

- a) 1 (satu) orang ketua merangkap anggota;
- b) 1 (satu) orang wakil ketua merangkap anggota; dan
- c) 7 (tujuh) orang anggota. (2) Dalam hal ketua Ombudsman berhalangan, wakil ketua Ombudsman menjalankan tugas dan kewenangan ketua Ombudsman.

Pasal 12 (1) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh asisten Ombudsman. (2) Asisten Ombudsman diangkat atau diberhentikan oleh ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman. (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab asisten Ombudsman diatur dengan peraturan Ombudsman.

Pasal 13 (1) Ombudsman dibantu oleh sebuah sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris jenderal. (2) Sekretaris jenderal

diangkat dan diberhentikan oleh presiden. (3) Syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian sekretaris jenderal dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian. (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab, sekretariat jenderal diatur dengan peraturan presiden. (5) Ketentuan mengenai sistem manajemen sumber daya manusia pada Ombudsman diatur dengan peraturan pemerintah.

### 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pasal 1 Ayat (13) (pengertian Ombudsman) 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, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan public tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pasal 3 (Tujuan pelayanan publik) Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah: a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan perundang-undangan ini tidak merumuskan tugas Ombudsman nasional. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai susunan organisasi

Ombudsman.<sup>9</sup> Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai syarat-syarat menjadi ketua, wakil dan anggota Ombudsman.

Pasal 46 (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang ini. (2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara. (3) Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik. (4) Pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 3 (tiga) tahun sejak undang-undang ini diundangkan. (5) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. (6) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan Ombudsman di daerah. (7) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman diatur peraturan Ombudsman. Lebih lanjut dalam peraturan Ombudsman.

Dari ketiga peraturan perundang-undangan tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 jauh lebih lengkap dari pada kedua peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur tentang Ombudsman. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 kurang mengatur mengenai Ombudsman dirasakan sebagai hal yang wajar karena pada dasarnya peraturan ini sebenarnya merupakan undang-undang yang khusus mengatur tentang pelayanan publik.<sup>10</sup> Jadi hanya beberapa Pasal yang terkait secara langsung dengan komisi Ombudsman nasional.

## B. Ombudsman Dalam Pengawasan Terhadap Institusi Pelayanan Publik

Ombudsman adalah salah satu lembaga pengawasan di Indonesia. Persoalannya adalah adakah perbedaan fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman dengan lembaga-lembaga pengawasan lainnya? Apabila dikaji dengan seksama peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal seperti Pengadilan, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK)/Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), maupun yang bersifat internal seperti Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP); Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kejaksaan, Inspektorat Jendral (IRJEN) pada tiap-tiap departemen atau LPND, Inspektorat Daerah di tiap-tiap Provinsi, Kabupaten/Kota.

Perbedaan Ombudsman dengan lembaga-lembaga pengawasan tersebut adalah sebagai berikut<sup>11</sup>: 1. Perbedaannya dengan Pengadilan terletak pada keputusannya. Putusan pengadilan atau yang disebut Vonis memiliki beberapa upaya hukum banding, kasasi dan peninjauan kembali, sedangkan keputusan Ombudsman RI yang disebut Rekomendasi tidak memiliki upaya hukum tersebut melainkan bersifat final dan mengikat (*legal binding*). Hal ini merupakan perbedaan ORI dengan Ombudsman pada umumnya yang hanya bersifat rekomendasi dan tidak mengikat (*non legal binding*), tidak dapat dipaksakan untuk dieksekusi; 2. Perbedaannya dengan Inspektorat Departemen atau Inspektorat LPND keputusannya yang bersifat administratif dan mengikat hanya terhadap pejabat dalam lingkungan instansi yang bersangkutan karena ruang lingkup tugasnya terbatas pada Departemen/LPND yang bersangkutan semata. Sedangkan Ombudsman bersifat eksternal dan melingkupi semua institusi penyelenggara negara dan pemerintahan, bahkan individu dan swasta. 3. Perbedaannya dengan BPK dan BPKP, kedua institusi ini hanya melakukan pengawasan terkait dengan penggunaan

<sup>9</sup> *Ibid*

<sup>10</sup> Antonius Sujata dan RM Surahman, "Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional", Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002, hal, 194

<sup>11</sup> Galang Asmara., *Op Citg*, hal 140-141

anggaran belanja negara dan daerah semata. Sedangkan Ombudsman RI mengawasi perilaku aparat administrasi terutama yang terkait dengan pelayanan publik. Dibandingkan Lembaga pengawasan yang lain, Ombudsman memiliki kelebihan-kelebihan, diantaranya<sup>12</sup>: a. Pemohon tidak dikenakan biaya apapun (bebas biaya); b. Tidak membutuhkan prosedur yang berbelit-belit dalam arti melalui suatu hukum acara tertentu atau melalui tahap-tahap tertentu seperti di lembaga peradilan; c. Laporan dapat dilakukan melalui lisan maupun tulisan dan dapat menggunakan sarana komunikasi jarak jauh; d. Tidak perlu menggunakan pengacara; e. Pemeriksaan dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor Ombudsman; f. Bersifat aktif, tidak harus menunggu laporan akan tetapi cukup adanya berita di media massa, maka Ombudsman sudah bisa mencari kebenaran atas telah terjadinya maladministrasi; g. Kerahasiaan pelapor dijamin dan tidak perlu terjadi replik dan duplik. Karakteristik Ombudsman yang demikian itu, justru menurut pendapat saya akan menjadi kekuatan modal lembaga ini serta peluang untuk mendapat simpati dari pelapor maupun terlapor. Tetapi memang akan sangat tergantung pula kepada kualitas para Ombudsman dan komitmen lembaga Ombudsman itu sendiri dalam menjalankan misinya serta tergantung juga pada supporting dana untuk mendukung kegiatan-kegiatan Ombudsman.

Negara Indonesia yang merupakan salah satu negara demokratis hampir sama seperti negara demokrasi lainnya di dunia, yakni menganut sistem *trias politica*. Sistem *trias politica* ini membagi kekuasaan ke dalam legislatif, yudikatif dan eksekutif. Ombudsman tidak mempunyai yurisdiksi terhadap cabang kekuasaan legislatif dan yudikatif, namun mempunyai wewenang untuk melakukan investigasi atas keluhan masyarakat terhadap lembaga eksekutif. Secara umum lembaga Ombudsman berhubungan dengan keluhan masyarakat akan adanya malpraktik yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara pemerintahan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif terhadap keluhan-keluhan

masyarakat mengenai administrasi pemerintahan. Sering kali Ombudsman juga mempunyai kewenangan untuk berinisiatif melakukan penyelidikan walaupun tanpa adanya pengaduan. Hal yang terpenting dari keberadaan lembaga Ombudsman adalah independen dari administrasi pemerintah dan tidak memihak pihak manapun serta bertindak adil dan merata. Ombudsman dalam melaksanakan segala kebijakannya senantiasa tidak terlibat dalam pembuatan kebijakan (*policy making*) layaknya lembaga pemerintahan. Ombudsman hanya mengawasi kegiatan termasuk kebijakan penguasa publik. Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, Ombudsman juga dapat bekerjasama dengan lembaga berwenang lainnya, seperti : Dewan Perwakilan Rakyat dan Komisi Pemberantasan Korupsi.

Ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya oleh penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah. Berdasarkan ketentuan inilah, maka kewenangan Ombudsman nasional lebih difokuskan kepada masalah pelayanan kepada masyarakat. Dalam bidang peradilan, kewenangan Ombudsman dibatasi sepanjang yang terkait dengan bidang administrasi pelayanan, bukan kepada materi putusan pengadilan. Hal ini sesuai dengan prinsip yang dianut oleh lembaga peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman, yaitu: bahwa kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.<sup>13</sup> Administrasi pelayanan dalam bidang peradilan antara lain meliputi kapan para pencari keadilan mengetahui perkaranya dapat diperiksa, kecepatan penanganan dan pemeriksaan perkara, biaya perkara yang pasti, penanganan perkara yang tidak berlarut-larut. Apabila seseorang tidak puas dengan keputusan pengadilan, maka pihak korban tidak dapat mengadukan masalahnya ke Ombudsman, tetapi sudah tersedia upaya

<sup>12</sup>*Ibid.*, hal. 142-143

<sup>13</sup> Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

hukum lainnya, yaitu : banding, kasasi dan peninjauan kembali. Semua Ombudsman di dunia mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan terhadap keluhan-keluhan yang berasal dari perorangan. Selain itu kebanyakan Ombudsman juga hanya berwenang untuk membuat rekomendasi jika ditemukan penyimpangan-penyimpangan dan tidak bias mengambil keputusan yang mengikat secara hukum. Namun, ada juga beberapa Ombudsman yang diberikan kewenangan lebih besar, yakni kewenangan untuk mengambil keputusan, menuntut dan meneruskan kasus tersebut ke pengadilan untuk diputuskan. Ombudsman Indonesia tidak berwenang untuk membuat atau mengubah undang-undang, meskipun Ombudsman mempunyai wewenang untuk merekomendasikan amandemen undang-undang terhadap badan legislative.<sup>14</sup>

Kewenangan sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lebih sering digunakan untuk penyelesaian laporan masyarakat, sedangkan yang tercantum dalam ayat (2) merupakan kewenangan yang berkaitan dengan praktek pengawasan yang dilakukan dalam wujud kegiatan pemeriksaan inisiatif (*own motion investigation*) terhadap peraturan perundang-undangan dan implementasinya dalam bentuk pelaksanaan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Keberadaan Ombudsman di Indonesia telah diatur melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang sebelumnya keberadaan lembaga Ombudsman telah dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 namun nampak masih sangat sumir. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, hal tersebut berbeda dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, di dalam UU No 37 Tahun 2008 apa yang menjadi objek pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan. Sedangkan Peraturan-peraturan

yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal maupun bersifat internal.

2. 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.

### B. Saran

1. Mengingat peran penting yang dimiliki oleh Ombudsman dalam hal pengawasan pemerintahan, diperlukan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 25 ayat (3) dan (4) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 37 ayat (2) peningkatan bentuk hukum yang mengatur Ombudsman Republik Indonesia yang saat ini dengan Undang-undang supaya kelak diatur di dalam Undang-undang Dasar.
2. Secara berangsur-angsur Ombudsman Republik Indonesia perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan pelaksanaan fungsinya baik dengan membentuk lembaga-lembaga Ombudsman Perwakilan di daerah-daerah yang masih belum terbentuk Lembaga Ombudsman Perwakilan maupun dengan meningkatkan kapabilitas para anggota Ombudsman dan Asisten Ombudsman serta para stafnya.

<sup>14</sup> Pasal 20 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agus, Dwiyanto,. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta, 2008.
- Antonius Sujata dan RM Surahman,. *"Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional"*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002.
- Antonius Sujata, dkk., *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Anwar, Saiful,. *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*,. Glora Madani Press, Jakarta, 2004.
- Asmara, Galang,. *Ombudsman Republik Indonesia*. Laksbang Justitia. Jakarta, 2012.
- Busrizalti, M,. *Hukum Pemda: Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Total Media, Yogyakarta, 2013.
- Daulat Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, Gramedia, Jakarta, 2001.
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo, 2005.
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013.
- Ibrahim, Johnny,. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Edisi Revisi, Malang, Penerbit Bayumedia, 2008.
- Inu Kencana Syafei, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Eresco, Jakarta, 1999.
- Ljian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Makhfudz, M,. *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013.
- Prayudi, *Hukum Administrasi Negara*,. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1981.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka, Yogyakarta, 2006.
- Ronald Dwokrin, dalam Bismar Nasution, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Perbandingan Hukum dan Hasil pada Majalah Akreditasi*, Medan, Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, 2003.
- Salindeho, Jhon,. *Tata Laksana Dalam Manajemen*,. Sinar Grafika, Jakarta, 1998.
- Sampara Lukman, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*,. LAN, Jakarta, 2000.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*,. UI Press, Jakarta, 1986.
- \_\_\_\_\_, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 1985
- Solly Lubis, *Hukum Tata Negara*, Mandar Madju, Bandung, 2002.
- Suparman,. Marzuki. *Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih*, Pusham UII, Yogyakarta, 2003.
- Widodo Joko, *"Good Governance"*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001

### Peraturan Perundang-Undangan, Artikel, Majalah, Internet.

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemda jo. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim,. *"Majalah Suara Ombudsman"*, Edisi Kedua, Maret-April 2013.
- Damang, \_\_\_\_\_ dalam <http://www.negarahukum.com/hukum/teori-pengawasan>. Diakses pada 23 Oktober 2016.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/kebijakan Pelayanan Publik](http://id.wikipedia.org/wiki/kebijakan_Pelayanan_Publik),. Di Akses Pada 30 Okt 2016.