

## **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi**

**Florentina Mulia<sup>1)</sup>, Sapto Pramono<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email : entykflorentina@gmail.com

### **ABSTRAK**

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur mempunyai wewenang dalam penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan, dan pengawasan. Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih, transparan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Jawa Timur. Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari praktek administrasi serta menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum, dan kepatuhan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik. Dari latar belakang tersebut terdapat dua pokok permasalahan yaitu: (1) Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi; dan (2) Faktor apa saja yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi. Penelitian ini menggunakan deskriptif-kualitatif melalui pendekatan yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hambatan pelaksanaan peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur terhadap maladministrasi pelayanan publik meliputi minimnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman di beberapa daerah terpencil, SDM kurang untuk menjalankan tugas pengawasan dengan daerah kewenangan yang cukup luas. Sedangkan faktor pendukung adalah pemerintahan kabupaten atau kota kooperatif dengan asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur, dalam hal ini dapat menjaga integritas dan kekompakan dalam menjalankan tugas pengawasan.

**Kata kunci: Peran Ombudsman, Pencegahan, Pengawasan, Maladministrasi**

### **Abstract**

*The Ombudsman of the Republic of Indonesia representing East Java has authority in completing public reports, prevention and supervision. East Java is one of the provinces that is determined to realize good governance, namely honest, clean, transparent, and improve the quality of public services to meet the basic needs of the people of East Java. Maladministration is a practice that deviates from administrative practice and keeps away from achieving administrative goals, violating or ignoring legal obligations, and public compliance so that the actions taken are not in accordance with the general principles of good governance. From this background, there are two main issues, namely: (1) What is the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia representing East Java Province in preventing maladministration; and (2) What factors become obstacles to the Ombudsman of the Republic of Indonesia representing East Java Province in preventing maladministration. This research uses descriptive-qualitative through a sociological juridical approach. Data collection techniques used are interviews and observation. The data sources used are primary and secondary data. Barriers to implementing the oversight role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia representing East Java Province against maladministration of public services include the lack of public knowledge about the Ombudsman in several remote areas, the lack of human resources to carry out supervisory duties with a wide area of authority. While the supporting factors are cooperative district or city governments with assistants to the Ombudsman of the Republic of Indonesia representing East Java, in this case being able to maintain integrity and cohesiveness in carrying out supervisory duties.*

**Keywords: Role of the Ombudsman, Prevention, Oversight, Maladministration**



## A. LATAR BELAKANG

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Umum Milik Negara, Bdadan 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. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah, yang salah satu pasalnya adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Upaya pembentukan Lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika presiden B. J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K. H. Abdurrahman Wahid. Pada masa itulah disebut tombak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K. H. Abdurrahman Wahid pemerintah terlihat sadar akan perlunya lembaga ombudsman di Indonesia, menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik (*clean and good governance*), penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum republik Indonesia.

Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat,

keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Asmara, Galang : 2005).

Hal ini merupakan ketidak produktifan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur yang sudah independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Penyelenggara pelayanan publik yang telah mendzholimi masyarakat pun tetap dapat berlelgang tanpa memperdulikan rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur. Kemudian jika dilihat dari responsivitasnya yaitu kemampuan organisasi untuk mengawali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Sejalan dengan permasalahan yang ada, terdapat kelalaian terkait penyelenggaraan pelayanan publik ini termasuk dalam tindak maladministrasi yang dilakukan oleh pihak organisasi penyelenggara pelayanan publik mengingat tindakan yang ada bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu lembaga yang sangat penting dan harus dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan dan sebagai lembaga pengaduan oleh masyarakat terhadap praktek maladministrasi yang dilakukan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang di teliti adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi?; dan 2) Faktor apa saja yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi?

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Teori Peran

Parwoto (dalam Soehendy, 1997:28) mengemukakan peran mempunyai ciri-ciri yakni keterlibatan dalam mengambil keputusan, bentuk kontribusi seperti gagasan,

tenaga, materi, dan lain-lain. Organisasi kerja (berbagi peran), penetapan tujuan ditetapkan secara berkelompok, dan peran masyarakat sebagai subyek.

Struktur peran dibagi menjadi dua yaitu peran formal dan peran informal. Peran formal (peran yang nampak jelas) yaitu sejumlah perilaku yang bersifat homogen. Peran formal yang standar terdapat dalam keluarga. Peran Informal (peran tertutup) yaitu suatu peran yang bersifat implicit (emosional) biasanya tidak nampak kepermukaan dan dimainkan hanya untuk memenuhi kebutuhan emosional individu dan untuk menjaga keseimbangan. Pelaksanaan peran-peran informal yang efektif dapat mempermudah peran-peran formal.

## 2. Peran Ombudsman

Jika dikaitkan dengan lembaga Ombudsman, maka peran Ombudsman Republik Indonesia adalah melaksanakan fungsi, tugas, dan kewenangannya sesuai dengan kedudukannya serta aktivitas-aktivitas yang sudah diatur dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga mengimplementasikan perannya tidak bergantung pada lembaga lain serta diharapkan dapat berpengaruh dan sesuai dengan keinginan, harapan, serta tuntutan masyarakat.

Antonius Sujata berpendapat bahwa Ombudsman pada umumnya berperan sebagai :

- a) Menciptakan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- b) Menegakan demokrasi dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- c) Melindungi hak asasi manusia.
- d) Memberantas korupsi.

## 3. Teori *Good Governance*

*Good governance* adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan

yang berkaitan pada kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, serta budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:47).

Menurut Hasibun (2008:45) menyatakan bahwa *good governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola serta sikap tindak pelaku-pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan negara (pemerintah) yang kuat.

Menurut Sedarmayanti (2012:21) *good governance* merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah serta masyarakat agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik. Terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik meliputi akuntabilitas, transparansi, responsif, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisien, keadilan, serta berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*) visi strategi.

## 4. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman pertama kali dikenal di negara Swedia. Istilah Ombudsman berasal dari Bahasa Swedia yang berarti “perwakilan”. Akar sejarah perkembangan Ombudsman modern dapat dilacak dari istilah “*justitie ombudsman*” (*ombudsman for justice*) yang didirikan di Stockholm, Swedia pada tahun 1809. Istilah Ombudsman pada awalnya merujuk pada sosok orang bukan figur lembaga.

Namun ketika Swedia membentuk lembaga Ombudsman hampir 200 tahun silam, pengertian resmi Ombudsman merujuk pada sebuah lembaga negara yang bertugas melindungi kepentingan individu dari pelanggaran yang dilakukan lembaga negara lainnya. Sistem pengawasan Ombudsman di Swedia terus mengalami perkembangan hingga secara resmi The King’s Highest Ombudsman yang pada awalnya merupakan Ombudsman kerajaan (*executive*

Ombudsman) berkembang menjadi Ombudsman parlemen (*parliamentary Ombudsman*) dengan dimasukkannya Ombudsman dalam konstitusi Swedia pada tahun 1809.

Ombudsman Swedia secara *independent* menjalankan tugas menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan negara. Keberadaan Ombudsman di Swedia menyiratkan arti bahwa lembaga Ombudsman dibentuk oleh, dan bertanggung jawab kepada parlemen. Namun tugas utamanya adalah melindungi hak individu warga negara Swedia dari bentuk pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat pemerintahan ataupun aparat penegak hukum negara Eropa tersebut.

Dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapat dan belanja negara dan/atau anggaran pendapat dan belanja daerah.”

## 5. Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Fungsi Ombudsman berdasarkan pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan Negara dan pemerintahan baik dipusat maupun didaerah 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.

Fungsi Komisi Ombudsman berdasarkan Keppres No. 44 Tahun 2000, yaitu :

- a) Memberdayakan masyarakat melalui peran serta untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparansi, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- b) Mengajukan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.
- c) Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta di aplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi.
- d) Dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.
- e) Lembaga Ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

## 6. Teori Maladministrasi Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah maladministrasi atau dalam bahasa Inggris “*maladministration*” yaitu tata usaha buruk atau pemerintahan buruk. Kata administrasi berasal dari bahasa Latin “*administrare*” yang berarti *tomanage* atau pemerintah. Secara umum, maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena-mena

atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak beralasan (*unreasonable*), tidak adil (*unjust*), menekan (*oppressive*), impor, serta diskriminatif.

Sadjijono (2012) mengartikan maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalagunaan wewenang yang atas Tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

## 7. Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Menurut Sunaryati, dkk. (dalam buku Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia, 2003:18-22), bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh kategori. Dalam hal ini dapat diklarifikasikan menjadi empat kelompok berdasarkan karakteristik. Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.

Dalam hal ini penundaan berlarut adalah proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, dimana seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu, sebagaimana ditentukan (secara patut) mengabaikan pelayanan umum yang tidak ada kepastian. Sedangkan tidak menangani diartikan sebagai seorang pejabat publik yang sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka

memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Kemudian melalaikan kewajiban dikaitkan dengan proses penerimaan pelayanan umum, dimana seorang pejabat publik bertindak kurang berhati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, serta nyata-nyata berpihak. Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, perbuatan melawan hukum.

Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan atau kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang dari prosedur tetap.

## 8. Teori Pengawasan

Pengawasan adalah sebagai usaha sistematis oleh manajemen pelayanan untuk membandingkan kinerja standar, rencana atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan mengambil tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan.

Menurut George, pengawasan sebagai mendeterminasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan

tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai rencana yang telah ditetapkan. Menurut Robbin bahwa pengawasan merupakan suatu proses aktivitas yang sangat mendasar sehingga membutuhkan seorang manajer untuk menjalankan tugas dan pekerjaan organisasi. Sedangkan menurut Dale, pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan napa yang direncanakan.

Menurut Siagan (1990:107) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang ditentukan sebelumnya. Kesimpulannya, pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan tujuan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan.

## 9. Tujuan Pengawasan

Menurut Situmorang dan Juhir mengemukakan bahwa tujuan pengawasan adalah tercapainya aparat yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh partisipasi masyarakat yang konstruktif serta terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (*control social*) yang objektif, sehat, dan bertanggung jawab. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah membandingkan antara pelaksanaan dan rencana serta instruksi yang telah dibuat, untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan atau kegagalan serta efisiensi efektifitas kerja dan untuk mencari jalan keluar apabila ada kesulitan, kelemahan, serta kegagalan atau dengan kata lain disebut tindakan korektif.

## 10. Bentuk Pelaksanaan Pengawasan

Pengawasan dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai hal :

- a) Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” ditempat pekerjaan, dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Adapun pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana, baik lisan maupun tertulis dan mempelajari pendapat-pendapat masyarakat tanpa pengawasan.
- b) Pengawasan preventif dan represif berkaitan dengan pengesahan peraturan daerah atau keputusan kepala daerah tertentu.
- c) Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam pemerintah yang bersangkutan.
- d) Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar pemerintah.

## C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi” terfokus terhadap pelaksanaan Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Ombudsman Perwakilan terkait Wewenang dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi, serta Faktor yang Menjadi Penghambat Kinerja Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur di Surabaya. Lokasi penelitian ini berpusat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang tepat berada di Jalan Ngagel Timur No. 56 Pucang Sewu, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Teknik pengumpulan

data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi mendalam. Data dianalisis dengan menggunakan interaktif Miles Hurberman, A., M., dan Saldana, J. (2014:10) yang terdiri dari tiga kegiatan alur yaitu kondesasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

##### **1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi**

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur tidak hanya menerima laporan masyarakat, namun juga melakukan investigasi atau prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi atas penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman dalam membangun koordinasi dan kerjasamanya Ombudsman sebagai lembaga pengawas publik tidak terlepas dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Namun pada kenyataan masih banyak terdapatnya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan, fungsi, kewenangan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur. Terbukti saat masyarakat yang datang untuk melaporkan kasus yang dialaminya, namun ternyata kasus tersebut bukan di dalam lingkup kewenangan Ombudsman.

Dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja dari pada penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai maladministrasi hingga eksistensi Ombudsman Jawa Timur dan menjalin kerjasama kepada instansi tertentu hingga membentuk “konco ombudsman” guna mencegah terjadinya maladministrasi didalam pelayanan publik. Harapan tinggi dari masyarakat terhadap lembaga Ombudsman Republik Indonesia untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga insan Ombudsman Republik Indonesia dituntut untuk profesional dan mengedepankan nilai integritas sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik,

sehingga tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

##### **2. Klasifikasi Tertulis**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan langkah pertama dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat yaitu bertujuan untuk meminta penjelasan kepada pejabat publik sehubungan dengan adanya keluhan dari masyarakat. Untuk menindaklanjuti laporan sederhana, Ombudsman biasanya tidak perlu terjun langsung ke lapangan.

Bagi Ombudsman, permintaan klasifikasi tertulis pada intinya adalah langkah-langkah untuk membuat suatu laporan menjadi jelas persoalannya, sehingga pokok permasalahan yang dilapor lebih mudah dimengerti bukan saja oleh terlapor, tetapi juga oleh pihak lain termasuk pelapor sendiri. Dengan memberikan kesempatan yang pertama kepada pejabat publik atau pihak terlapor untuk melakukan klarifikasi, berarti Ombudsman telah memperlakukan secara adil karena mendengar kedua belah pihak.

Permintaan klarifikasi oleh Ombudsman umumnya diawali dengan kalimat tanya yang sifat jawabanya terbuka. Hal ini untuk mengundang pejabat publik atau terlapor dengan senang hati memberikann penjelasan Ombudsman juga menempatkan pejabat publik atau terlapor sebagai subjek yang didengar penjelasan untuk memahami persoalan secara lebih adil dan objektif. Jika klarifikasi tertulis ternyata tidak pernah memperoleh tanggapan ataupun setelah menerima penjelasan tertulis dari pejabat publik, jika penjelasan tidak jelas atau dirasakan kurang oleh pihak Ombudsman, maka tindak lanjut selanjutnya adalah melakukan investigasi lapangan.

##### **3. Investigasi Lapangan**

Investigasi lapangan dilakukan dengan cara meminta keterangan lisan atau dokumen tertulis baik dari pelapor, terlapor,

atau pihak lain yang terkait langsung atau tidak langsung dengan permasalahan yang di laporkan tersebut.

Investigasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman berbeda dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh instansi lainnya. Istilah investigasi dalam praktek Ombudsman sehari-hari untuk membedakan dengan pemeriksaan dengan atau penyelidikan yang dilakukan oleh kepolisian, kejaksaan dan petugas penyidik pegawai negeri sipil. Letak perbedaan yang paling mendasar adalah investigasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman bukan hanya penuntutan sebagai mana yang dilakukan oleh kepolisian dan kejaksaan. Ombudsman tidak harus membuktikan tuduhan penyimpangan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat, tetapi pihak pejabat publik sebagai terlapor yang harus menerangkan bahwa tindakan yang dia ambil bukan merupakan penyimpangan pelayanan publik. Tentu saja penjelasan dan bantahan tersebut harus disertai argumentasi serta didukung dengan dokumen-dokumen yang bernilai hukum.

Investigasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman bertujuan mencari fakta yang sesungguhnya, tetapi jika pejabat publik tidak dapat menjelaskan secara rinci dan jelas kepada lembaga Ombudsman maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi atau saran kepada pejabat publik terkait atau langsung memberikan saran pada atasannya.

#### **4. Melakukan Monitoring**

Setelah disampaikan kepada pejabat publik, rekomendasi dari lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur akan di monitor atau di pantau. Monitoring dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pejabat publik tersebut telah memberikan tanggapan atau mengabaikan rekomendasi dari lembaga Ombudsman. Apabila pihak terlapor memberikan tanggapan, lembaga Ombudsman akan memberikan penilaian

sejauh mana kualitas tanggapan tersebut, apakah sudah sesuai dengan apa yang disarankan dan di rekomendasikan. Monitoring atau pemantauan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur akan dilakukan setiap dua bulan sekali terhitung sejak tanggal rekomendasi dikirimkan. Apabila rekomendasi tersebut dalam jangka waktu dua bulan tidak ada tanggapan sama sekali maka lembaga Ombudsman akan menulis surat yang kedua, yang isinya menanyakan tindak lanjut pejabat publik tersebut atau pimpinannya atas rekomendasi yang telah disampaikan Lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur.

Dalam surat teguran kedua ini disertai dengan himbuan agar pejabat publik melakukan rekomendasi dari lembaga Ombudsman sesuai dengan waktu yang disarankan. Bila pejabat publik tersebut tidak juga menanggapi maka Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur akan mengirimkan surat ketiga, dan merupakan kesempatan terakhir yang diberikan kepada pejabat publik atau terlapor untuk menanggapi rekomendasi dari lembaga Ombudsman. Apabila sampai dengan surat ketigapun tidak juga diberikan tanggapan, maka Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur akan mengirimkan surat kepada instansi paling tinggi yaitu walikota Jawa Timur, yang merupakan pejabat yang paling berhak mengambil tindakan dan memberi sanksi atas sikap pejabat publik tersebut yang mengabaikan rekomendasi dari lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur. Setelah pejabat publik menjalankan rekomendasi maka pihak Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur akan menutup laporan dan dinyatakan selesai. Lalu lembaga Ombudsman akan menghubungi pihak pelapor bahwa laporannya telah dinyatakan selesai.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

- a) Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang *independent* dalam melakukan pencegahan, pengawasan, sampai dengan penyelesaian laporan terduga maladministrasi di ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik khususnya Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam hal pencegahan terjadinya maladministrasi maupun penyelesaian laporan serta penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan, serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Dalam melakukan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa kendala atau faktor penghambat, diantaranya kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan minimnya anggaran dari negara untuk penyelesaian laporan.
- c) Adapun upaya dalam mengatasi kendala-kendala tersebut adalah dengan cara melaksanakan pelatihan rutin bagi semua asisten di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, agar kualitas sumber daya manusia di Ombudsman menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus, serta agenda peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur yakni :

- a) Perlu adanya pendampingan dan pelatihan rutin bagi semua asisten di Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur agar kualitas sumber daya manusia menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus, serta agenda peningkatan kualitas pelayanan publik lainnya. Sehingga optimalisasi peran Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur sebagai lembaga negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan.
- b) Meningkatkan intensitas sosialisasi sampai kepada masyarakat luas agar seluruh masyarakat di Provinsi Jawa Timur mengetahui saluran keberadaan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Mengembangkan jaringan kerja, salah satunya adalah melakukan Kerjasama berjenjang dengan atasan di instansi pelayanan publik di Jawa Timur. Maksudnya untuk memberikan tekanan bagi satuan-satuan kerja agar menindaklanjuti hasil temuan atau produk Ombudsman.
- c) Bekerja sama dengan media untuk membuka klinik Ombudsman dan membantu dalam hal pemberitaan kasus, hal ini akan berdampak positif bagi berjalannya penyelesaian laporan karena masyarakat juga ikut memantau perkembangan kasus yang ditangani Ombudsman. Dengan adanya kerjasama yang kuat antar instansi-instansi tertentu akan membantu meningkatkan nilai tawar Ombudsman sehingga dalam menjalankan perannya mengawasi penyelenggara pelayanan publik, pihak terlapor akan menanggapi Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang sah.

## **F. REFERENSI**

- Asmara, Galang. 2005. *Kedudukan dan Fungsi Ombudsman dalam Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
- Atmosudirdjo, S. Pradjudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta: Sri Pustaka Ilmu Administrasi.
- Ghalia Indonesia. Hartono, Sunaryti, dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Hasibuan. 2008. Electronic Government for Good Governance. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi*, 1(3): 46-59.
- Hidayat, Arif. 2011. *Trilogi HAN Buku I dan II, Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Semarang: Abshor.
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya L. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- Soerjono, Soekanto. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suhady. 2006. *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Suhady. 2005. *Dasar-Dasar Good Governance*. Jakarta: UNDP.
- Sarwoto, K. 1991. *Dasar-Dasar Organisasi dan Menejemen*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Situmorang, Victor. M., dan Juhir, Jusuf. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Reka Cipta.
- Sujata, Antonius, dkk. 2002. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Sujata, Antonius., Surahman. 2000. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.