

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI  
UTARA ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH<sup>1</sup>**

**Oleh : Helda Ritta Tirajoh<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan di Indonesia baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih diwarnai dengan praktek-praktek maladministrasi seperti penyalahgunaan kewenangan, penyimpangan prosedur, maupun pungutan liar dalam pelayanan publik sehingga diperlukan adanya lembaga Ombudsman Republik Indonesia baik ditingkat nasional maupun perwakilan di daerah yang dimana tujuannya selain untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman RI kepada masyarakat juga untuk melakukan pengawasan pelayanan publik sampai ke daerah khususnya di Sulawesi Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau *doctrinal research*. Penelitian hukum normatif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban, persekongkolan, kolusi dan nepotisme dan sebagainya terjadi di pemerintah daerah lingkup Provinsi Sulawesi Utara sehingga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara bertugas untuk menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat, menyelenggarakan sidang Ajudikasi Khusus serta melakukan pencegahan maladministrasi dan tugas-tugas lainnya. karena begitu kompleksnya permasalahan pelayanan publik, maka perlu adanya penguatan kewenangan Ombudsman RI khususnya perwakilan Ombudsman RI di daerah dalam pemberantasan dan pencegahan maladministrasi.

Kata Kunci : Pengawasan ombudsman, penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah

**A. Pendahuluan**

Pemerintahan mempunyai tiga tugas utama yang harus dilaksanakan yakni: *to protect the people, to regulate the people dan to serve the people*. *To protect the people* artinya bahwa pemerintah wajib melindungi segenap warga negaranya. *To regulate the people*, mengandung arti bahwa pemerintah memiliki tugas mengatur dan mengendalikan rakyat dalam rangka ketertiban umum. Sedangkan *to serve the people* mengandung arti bahwa pemerintah dimanapun wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberi pelayanan umum kepada masyarakat. Pengesahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi sangat penting untuk diketahui oleh setiap pejabat pemerintahan maupun warga negara sebab dengan adanya undang-undang ini memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih diwarnai dengan praktek-praktek maladministrasi dalam berbagai bentuk antara lain ketidakpastian atas biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik maupun hak dari warga negara sebagai pengguna layanan. Prosedur yang buat cenderung hanya mengatur kewajiban warga negara ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayarkan atau memberikan uang tidak resmi kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pelaksana pelayanan publik yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif dan permasalahan tersebut sering disebut sebagai maladministrasi dalam pelayanan publik.

Maladministrasi merupakan salah satu kata yang sangat lekat dengan tugas dan fungsi dan kewenangan Ombudsman. Pengertian maladministrasi sangat luas dan mencakup

<sup>1</sup> Artikel Tesis. Dosen Pembimbing: Dr. Tommy F. Sumakul, SH, MH; Dr. Mercy M. M. Setlight, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, NIMN. 17202108046

banyak hal yang dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah diatur mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah. Secara kelembagaan perwakilan Ombudsman di daerah mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman yang berkedudukan di ibukota negara Indonesia. Demikian juga dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya memiliki fungsi yang sama (*mutatis mutandis*) dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Utara perlu untuk mendapat pengawasan yang ketat dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara mengingat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah masih diwarnai dengan tindakan maladministrasi. Proses pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dilakukan melalui pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi walaupun dalam pelaksanaan kewenangan Ombudsman RI di daerah masih ada keterbatasan kewenangan khusus yang ada dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang hanya dapat mengusulkan rancangan Rekomendasi Ombudsman RI ke Ketua Ombudsman RI.

## B. Rumusan Masalah :

1. Bagaimana bentuk-bentuk tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi di pemerintah daerah ?
2. Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah ?

<sup>3</sup>Hendra Nurtjahjo, dkk. *Memahami maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia*, Cetakan pertama. 2013. Hal. 3.

## C. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normative atau *doctrinal research*. Penelitian hukum normative lebih terfokus untuk menelaah dan mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Data dalam penelitian hukum dibagi atas 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau masyarakat, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.<sup>4</sup>

Penelitian hukum normative atau penelitian hukum kepustakaan (*library research*) dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka.<sup>5</sup>

Dalam penelitian hukum ini, data sekunder mencakup:<sup>6</sup>

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari:
  - a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. Ketetapan MPR RI, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berhubungan dengan masalah-masalah intelijen dan hak asasi manusia;
  - c. Konvensi internasional;
  - d. Putusan pengadilan.<sup>7</sup>
2. Bahan hukum sekunder seperti literatur, jurnal, artikel, naskah akademik rancangan undang-undang, dan rancangan undang-undang serta skripsi, tesis, dan disertasi hukum.<sup>8</sup>
3. Bahan hukum tertier, seperti penjelasan dalam kamus.

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1995. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Cetakan ke-4. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hal. 12.

<sup>6</sup> Abdulkadir Muhammad. 2003. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan ke 1. Citra Aditya Bakti. Bandung. hal. 52.

<sup>7</sup> Bambang Sunggono. 2006. *Metodologi Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hal. 113 – 114.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Edisi Pertama. Cetakan ke-6. Kencana. Jakarta. Hal. 146.

<sup>9</sup> *Ibid*. hal. 155

Adapun langkah-langkah pelaksanaan penelitian ini adalah melalui Pengumpulan Data, Pengolahan Data serta Penyajian dan Analisis Data

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 1. Bentuk-Bentuk Tindakan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Terjadi Di Pemerintah Daerah.

Diaturnya maladministrasi di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai sebuah terobosan, karena di dalam sejumlah besar peraturan perundang-undangan memang sudah tercantum berbagai bentuk maladministrasi dan sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pelakunya. Maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini, dengan banyaknya bentuk atau tipe maladministrasi ini terkadang menimbulkan pertanyaan atau kesulitan bagi masyarakat untuk menetapkan bentuk-bentuk maladministrasi.

Contoh Kasus faktual yang paling jamak terjadi misalnya di bulan Desember 2006, X membeli sebidang tanah dari I terletak di Perumahan Sekar seluas 1,5 Are yang dibayar melalui Notaris G. Pada bulan Februari 2007, X mengajukan permohonan penerbitan sertifikat atas bidang tanah ke Kantor Pertanahan Kota D. Hampir 1 (satu) tahun belum memperoleh kejelasan atas sertifikat dimaksud dan X menanyakan perkembangan permohonan sertifikat kepada Kantor Pertanahan Kota D dengan jawaban sedang dilakukan pengukuran saat beberapa kali datang ke Kantor Pertanahan Kota D. Pada bulan Oktober 2009, X mendapat informasi bahwa pengukuran telah selesai dan dalam jangka waktu 3 bulan setelah pengukuran, sertifikat dapat diterbitkan. Namun sudah lebih dari 5 (lima) bulan X belum juga memperoleh kepastian kapan sertifikat tersebut selesai. Inilah yang disebut dengan penundaan berlarut (*undue delay*), salah satu bentuk maladministrasi yang sering dilakukan oleh pejabat publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.<sup>9</sup>

Sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

Tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi didefinisikan sebagai :

*Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.*

Secara garis besar, penyebutan kata-kata Maladministrasi tidak ditemukan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang ada hanyalah kata-kata Penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan kewajiban dan tidak boleh melanggar larangan, Pelaksana pelayanan publik harus memberi pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Sementara itu, di dalam klausul lain ditetapkan bahwa Pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:<sup>10</sup> adil dan tidak diskriminatif; cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan; dan tidak menyimpang dari prosedur.

<sup>9</sup>HendraNurtjahjo, dkk. *Op.cit.* Hal. 3.

<sup>10</sup>*Ibid.* Hal. 7. Lihat juga Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.* LN RI Tahun 2009 Nomor 112 TLN RI Nomor 5038. Pasal 34.

Dalam ketentuan Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, Ombudsman RI telah mengatur mengenai bentuk-bentuk maladministrasi dalam norma perundang-undangan. Adapun bentuk-bentuk maladministrasi yang telah dinormakan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia adalah Penundaan berlarut, Tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi; dankonflik kepentingan.

Dalam laporan tahunan yang diterbitkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara tahun 2018, terdapat beberapa tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dan Kabupaten/Kota lingkup Provinsi Sulawesi Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. adapun tindakan maladministrasi yang sering dilaporkan oleh pengguna pelayanan adalah tindakan berpihak dengan 2 laporan, Diskriminasi 5 laporan, penundaan berlarut 158 laporan, penyalahgunaan wewenang 17 laporan, penyimpangan prosedur 191 laporan, permintaan imbalan uang, barang dan jasa 49 laporan, tidak kompeten 14 laporan, tidak memberikan pelayanan 39 laporan dan perbutan tidak patut 21 laporan.

Tindakan maladministrasi dilakukan oleh penyelenggara negara atau pegawai negeri atau pelayan publik perlu dicegah dalam suatu instansi/ kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Hal ini untuk :

- a. Sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan;
- b. Untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik sesuai

hak asasi manusia yang tercantum di dalam UUD 1945;

- c. Pencegahan terhadap Maladministrasi secara nyata dapat meningkatkan kinerja dan performa dari pejabat publik, pegawai/stafnya, dan institusi yang dipimpinnya sehingga masyarakat luas secara nasional dan internasional mempercayai hasil kerja pejabat publik, pegawai/staf, dan institusinya tersebut;
- d. Dengan kemampuan mencegah terjadinya Maladministrasi, penilaian dan daya saing atas lembaga tidak kalah dengan lembaga lainnya di dalam dan di luar negeri, sehingga jika lembaga pelayanan publik ini memberikan jasa publik atau menghasilkan barang publik, dan pelayanan administratif akan memberikan keuntungan atau bernilai ekonomi tinggi yang dapat membantu pemerintah meningkatkan pendapatan negara;
- e. Berkurangnya Maladministrasi yang terjadi di instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, menunjukkan bahwa penegakan hukum berjalan searah dan sebanding sehingga semakin berkurangnya perilaku menyimpang dan perilaku pelanggaran hukum termasuk tindak pidana korupsi oleh pejabat publik;
- f. Agar pejabat publik dan pegawai/stafnya mampu menjawab tantangan dan harapan dalam membangun tatanan baru masyarakat Indonesia sehingga mampu menghadapi perubahan dan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Adapun konsekuensi hukum dari tindakan, keputusan, dan peristiwa maladministrasi maka penyelenggara pelayanan publik wajib untuk segera memperbaikinya atau memberikan ganti rugi, baik atas saran atau rekomendasi Ombudsman maupun atas inisiatif dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Konsekuensi hukum ini harus diambil oleh penyelenggara pelayan publik sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik. Apabila tanggung jawab dan kewajiban ini tidak dilaksanakan, maka Ombudsman dapat menilai

bahwa penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat diberikan rekomendasi berupa sanksi administratif.

## **2. Proses Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah.**

Keberadaan Indonesia sebagai negara hukum sebagaimana yang tercantum dalam konstitusi, sejalan dengan tujuan dari Ombudsman Republik Indonesia untuk mewujudkan negara hukum yang adil dan sejahtera serta dalam pelaksanaan tugas Ombudsman tersebut sering mendapatkan tantangan dari penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik yang sering melakukan tindakan maladministrasi. Untuk memberantas maladministrasi, Ombudsman RI melaksanakan tugas pengawasan pelayanan publik dalam 2 (dua) tugas utama yakni Penyelesaian Laporan masyarakat dengan Pencegahan maladministrasi.

### **a. Penyelesaian Laporan Masyarakat**

Dalam penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman RI menerbitkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dalam peraturan tersebut Ombudsman RI membagi tiga tahapan dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik. Tiga tahapan dimaksud adalah :

- 1) Tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan;
- 2) Tahap Pemeriksaan; dan
- 3) Tahap Resolusi dan Monitoring.

Tahap penerimaan dan Verifikasi laporan adalah tahap awal dalam Ombudsman RI maupun Perwakilan Ombudsman RI di daerah memproses sebuah laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tahap ini mewajibkan unit keasistenan Penerimaan dan verifikasi Laporan untuk menerima dan menverifikasi laporan masyarakat yang masuk. Hal yang diverifikasi oleh unit tersebut adalah verifikasi syarat formil maupun syarat materiil atas laporan tersebut yang kemudian dibawah kedalam rapat pleno atau perwakilan untuk mendapatkan persetujuan apakah laporan

tersebut memenuhi syarat untuk dilanjutkan pemeriksaan ataupun ditolak.

Apabila laporan diterima maka laporan tersebut dilanjutkan kedalam tahap pemeriksaan. Dalam tahap pemeriksaan dilakukan pembuktian dugaan maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat, yang dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Laporan yang disampaikan masyarakat dinyatakan ditemukan Maladministrasi oleh Ombudsman apabila dalam Pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan dan keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

Dalam Pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah diatur mengenai pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman oleh Pemerintah daerah baik Pemerintah daerah Provinsi maupun Pemerintah daerah Kabupaten/Kota.

Proses pengawasan yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara jika melihat ketentuan peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan dan dikaitkan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah, maka kewenangan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dalam proses penyelesaian laporan adalah sampai tahap menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan, karena kewenangan penerbitan Rekomendasi Ombudsman berada pada Ketua Ombudsman RI sesuai ketentuan Pasal 37 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sebagaimana ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah sebagaimana telah diubah dengan

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah, kewenangan perwakilan Ombudsman RI di daerah hanya sampai menyampaikan rancangan usulan Rekomendasi kepada Ketua Ombudsman RI untuk dapat diterbitkan Rekomendasi Ombudsman RI. Hal ini dapat menghambat percepatan penyelesaian laporan masyarakat mengingat jenjang birokrasi penyelesaian laporan yang begitu panjang, sehingga perlu dipertimbangan adanya revisi ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia beserta peraturan pelaksanaannya agar kewenangan penerbitan Rekomendasi dapat didelegasikan kepada Kepala Perwakilan Ombudsman RI di daerah agar dapat memotong rantai birokrasi serta percepatan penyelesaian laporan masyarakat di daerah.

Dalam menyelesaikan laporan masyarakat Ombudsman RI maupun perwakilan Ombudsman RI di daerah dapat menyelenggarakan Ajudikasi Khusus. Ajudikasi adalah proses penyelesaian ganti rugi atas sengketa pelayanan publik yang diputus oleh Ombudsman. Sedangkan Ajudikasi Khusus adalah Ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan Mediasi dan Konsiliasi.<sup>11</sup> Kewenangan Ajudikasi yang dimiliki oleh Ombudsman RI tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia tetapi kewenangan ini terdapat dalam Pasal 50 ayat (5), ayat (6) dan ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### **b. Pencegahan Maladministrasi**

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia secara eksplisit menugaskan kepada Ombudsman RI untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun

program-program pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI sampai kepada Perwakilan Ombudsman RI di daerah khususnya Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara adalah sebagai berikut.

#### **a. Penelitian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.**

Ombudsman RI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Ombudsman adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan publik yang harus ada pada unit pelayanan publik :<sup>12</sup>

- 1) Persyaratan.
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur.
- 3) Jangka Waktu Layanan.
- 4) Biaya/Tarif.
- 5) Produk Pelayanan.
- 6) Sarana, Prasarana atau Fasilitas.
- 7) Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- 8) Maklumat Pelayanan.
- 9) Pengelolaan Pengaduan.
- 10) Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- 11) Pelayanan Khusus.
- 12) Atribut.
- 13) Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

<sup>11</sup> Indonesia. *Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus*. Berita Negara RI No. 904 Tahun 2018. Pasal 1 angka 6.

<sup>12</sup> H. Kriswahyu, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta. Hal. 4. Lihat juga Awidya Mahadewi, dkk. 2015. *Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai UU 25 Tahun 2009*. Edisi Revisi. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta. Hal. 3.

Dalam penelitian kepatuhan ini, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. Ombudsman RI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, namun fokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik.

Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).<sup>13</sup> Untuk hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, adalah sebagai berikut :

Tabel.

Zona Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dan beberapa Pemerintah Kabupaten/Kota di Sulawesi Utara

NO	PROVINSI/KABUPATEN/KOTA	ZONA KEPATUHAN	NILAI
1	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	Hijau	92,09
2		Kuning	67,17
3	Pemerintah Kota Tomohon	Kuning	68,65
4	Pemerintah Kota Bitung	Kuning	74,37
5	Pemerintah Kota Kotamobagu	Kuning	68,45
6	Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara	Kuning	57,09
7	Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow	Merah	36,36
	Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan		

#### b. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (*Own Motion Investigation*).

Dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI mempunyai tugas untuk melakukan investigasi. Investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI terbagi menjadi dua, yaitu investigasi atas laporan pengaduan masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri.

Secara khusus dalam Pasal 7 huruf (d) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Ombudsman RI mempunyai tugas untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya bahwa investigasi atas prakarsa sendiri

merupakan mandat yang secara spesifik diberikan oleh undang undang, bukan sekedar program biasa yang harus dijalankan oleh Ombudsman RI.

#### c. Pengawasan Terfokus Lainnya

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, juga melakukan pengawasan-pengawasan terfokus lainnya seperti pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Ujian Nasional, pelaksanaan sidak-sidak untuk melihat penyelenggaraan pelayanan publik yang “apa adanya” serta bentuk pengawasan lainnya.

Pelaksanaan pengawasan terfokus ini bertujuan agar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dapat memberikan saran dan opsi perubahan kebijakan yang menjadi kewenangannya agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

#### d. Peningkatan Partisipasi Masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik tentu saja berbeda dengan peran Ombudsman RI. Peran yang berbeda antara masyarakat dengan Ombudsman RI bukanlah hal yang saling bertentangan, melainkan melengkapi satu sama lain dalam rangka pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang terlaksananya fungsi, tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya pengaduan yang disampaikan oleh anggota masyarakat ke Ombudsman RI mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk menjalankan tugas.

#### e. Kerjasama dengan Pihak Lain.

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI melaksanakan kerjasama dengan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah serta pemerintah dari negara lain.

Untuk meningkatkan hubungan kelembagaan dan serta meningkatkan kualitas

<sup>13</sup>*ibid.* Pasal 8.

elayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan pengembangan kerja sama dalam negeri, dilanjutkan evaluasi kegiatan dan tindak lanjut kerjasama, serta forum internasional. Kerja sama Dalam Negeri sendiri terdiri atas beberapa Kementerian, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Daerah/Kota. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara juga telah melaksanakan kerjasama dengan pemerintah Daerah dan instansi vertikal yang hal ini bertujuan untuk meningkatkan jaringan kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam melaksanakan tugas-tugas pengawasannya.

## **D. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan.**

Dari keseluruhan uraian yang telah ditulis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi Pemerintah di Provinsi Sulawesi Utara ditemukan berbagai bentuk tindakan maladministrasi seperti :
  - 1) Penundaan berlarut;
  - 2) Tidak memberikan pelayanan;
  - 3) tidak kompeten;
  - 4) penyalahgunaan wewenang;
  - 5) penyimpangan prosedur;
  - 6) permintaan imbalan;
  - 7) tidak patut;
  - 8) berpihak;
  - 9) diskriminasi; dan
  - 10) konflik kepentingan.yang dimana bentuk-bentuk tindakan maladministrasi tersebut menyebabkan kerugian materil maupun imateril bagi warga negara dan penduduk selaku penerima layanan publik.
- c. Bahwa untuk memberantas tindakan maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi utara melaksanakan 2 (dua) tugas pokok yakni pemeriksaan dan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik. Pelaksanaan tugas penyelesaian laporan masyarakat di Perwakilan Ombudsman Sulawesi Utara dilaksanakan dalam bentuk pemeriksaan laporan dan Ajudikasi

Khusus (belum dilaksanakan karena menunggu pengesahan Peraturan Presiden Tentang Ganti Rugi dalam Penyelenggaraan pelayanan publik) yang dimana masih terdapat keterbatasan kewenangan dimana penerbitan Rekomendasi Ombudsman RI belum merupakan kewenangan Perwakilan Ombudsman RI di daerah dan pencegahan maladministrasi dalam bentuk penelitian kepatuhan standar pelayanan publik, partisipasi masyarakat serta kerjasama dengan instansi lainnya yang dimana program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **2. Saran.**

Atas hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan :

- a. Agar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dapat melakukan upaya-upaya pemberantasan maladministrasi dengan penggunaan kewenangan yang lebih optimal dan ditingkatkan kualitas penanganannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- b. Agar Ombudsman RI dan Perwakilan Ombudsman RI di daerah dapat memperkuat pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan dapat memperkuat kewenangan perwakilan Ombudsman RI di daerah dengan dapat merevisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah sehingga Perwakilan Ombudsman RI di Daerah dapat memiliki kewenangan untuk menerbitkan Rekomendasi berdasarkan delegasi dari Ketua Ombudsman RI.
- c. Bahwa kepada Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dan Pemerintah Kabupaten/Kota lingkup Provinsi Sulawesi Utara agar menyusun standar

pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hendra Nurtjahjo, dkk. 2013. *Memahami maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia*, Cetakan pertama. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.
- Yahya, Yohannes. 2016. *Pengantar Manajemen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1995. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Cetakan ke-4. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir. 2003. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan ke 1. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Sunggono, Bambang. 2006. *Metodologi Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2010. *Penelitian Hukum*. Edisi Pertama. Cetakan ke-6. Kencana. Jakarta.
- H. Kriswahyu, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI. Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. LN RI Tahun 2009 Nomor 112 TLN RI Nomor 5038.
- Indonesia. *Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus*. Berita Negara RI No. 904 Tahun 2018.