

ANALISIS KONSEP PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh :
Ayu Desiana, S.H., M.H.

ABSTRAK

Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bersifat represif. Karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi dan pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman dan pengawasan tersebut dilakukan terhadap pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Jadi Pengawasan Ombudsman disini merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci : Pengawasan, Ombudsman, Penyelenggaraan, Pelayanan Publik.

A. Latar Belakang

Negara-negara modern di dunia saat ini mengklaim sebagai negara hukum. Secara konseptual negara hukum adalah negara yang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kehidupan masyarakatnya berdasarkan aturan hukum. Oleh karena itu negara hukum merupakan perlawanan dari negara kekuasaan. Secara teoritis menurut Mochtar Kusumaatmaja dalam Irfan Fachrudin mengatakan "pengertian mendasar dari "negara hukum" adalah kekuasaan tumbuh pada hukum dan semua orang tunduk kepada hukum".¹

Dalam suatu organisasi negara dijumpai berbagai lingkungan jabatan ataupun lingkungan kerja tetap dengan berbagai fungsi untuk mencapai tujuan negara. Lingkungan

¹Irfan Fachrudin, *Pengawasan Peradilan administrasi terhadap Tindakan pemerintah*, Alumni, Bandung, 2004, hal. 125.

jabatan dalam organisasi negara dapat dibedakan dengan berbagai cara sebagaimana dikatakan oleh I Gede Pantja Astawa yaitu :

Pertama, dibedakan antara jabatan-jabatan alat kelengkapan Negara (yang lazim dikenal dengan jabatan organ atau lembaga Negara) dan jabatan penyelenggara administrasi Negara. Kedua, dibedakan antara jabatan politik dan bukan jabatan politik. Ketiga, dibedakan antara jabatan yang secara langsung bertanggungjawab dan berada dalam kendali atau pengawasan publik dan jabatan yang secara tidak langsung bertanggungjawab dan berada dalam kendali ataupun pengawasan publik. Keempat, dibedakan pula antara jabatan yang secara langsung melakukan pelayanan umum dan jabatan yang secara tidak langsung melakukan pelayanan umum.²

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan menciptakan kepastian hukum bagi seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebelum reformasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. sehingga sangat mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, transparan serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintahan.

²I Gde Pantja Astawa, "Pemilu dalam Perspektif Hukum Tata Negara (beberapa catatan atas UU No.12 Tahun 2003 tentang Pemilihan umum)", *Majalah Dinamika Hukum* Nomor 2 Edisi Mei 2003, hal.1.

Sejalan dengan semangat reformasi yang bertujuan menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia dengan membentuk lembaga-lembaga Negara dan lembaga-lembaga pemerintahan baru, salah satunya adalah Ombudsman. Lembaga ini di bentuk pada tanggal 10 Maret 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Dan untuk memperkuat dasar hukum keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan Negara dan pemerintahan maka dipandang perlu untuk di atur dalam suatu Undang-Undang yang antara lain mengatur tugas, fungsi dan wewenangnya secara jelas dan kuat. Maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebelumnya dalam Keppres Nomor 44 Tahun 2000 namanya adalah Komisi Ombudsman Nasional dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 namanya kini telah berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menegaskan bahwa "Ombudsman merupakan lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga nagara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya". Dan dalam Pasal 6 disebutkan fungsi Ombudsman yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayan publik tertentu.

Apabila memperhatikan fungsi Ombudsman sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undaang Nomor 37 Tahun 2008, maka Ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni unsur pengawasan masyarakat. Pengawasan masyarakat adalah salah satu bentuk pengawssan dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni bentuk pengawasan yang bersifat eksternal yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung atau oleh organisasi masyarakat, pers, NGO (Non Govermental Organization) dan lain-lain. Pada sistem pengawasan Ombudsman,

partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi *mainstream* utama. Untuk mencapai tujuannya (mewujudkan *good governance*) Ombudsman di Indonesia bertugas antara lain mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan professional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dapat dijamin tidak akan ada keberpihakan.³

Masyarakat memiliki hak untuk melakukan pengawasan karena penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan Negara pada hakikatnya didasarkan atas mandat yang diberikan oleh rakyat melalui Pemilihan umum. Pengawasan oleh Ombudsman adalah pengawasan yang riil, yaitu pengawasan untuk memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dari aparat pemerintah. Masyarakat berhak mengawasi dan menilai apakah mandat yang diberikan kepada pemerintahnya untuk menyelenggarakan pemerintahan serta memberikan kesejahteraan kepada rakyatnya telah dilaksanakan dengan baik atau belum. Penyelenggaraan Negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan tanpa disertai kontrol oleh masyarakat akan cenderung represif sehingga dalam jangka panjang bukan saja kurang memperoleh dukungan tetapi juga tidak memberi kesejahteraan kepada rakyatnya. Pengawasan oleh masyarakat akan dapat mencegah instabilitas, penyalahgunaan wewenang serta disintegrasi.

Sebelum ada Lembaga Ombudsman pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, dibentuklah lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

³ Antonius Sujata dan Surahman, *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional*, komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002. hal.88.

Cara kerja Ombudsman meliputi bagaimana dan dengan cara apa Ombudsman menerima laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan resume, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi Ombudsman.⁴ Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan penulis bahas adalah Bagaimana konsep pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik?

II. PEMBAHASAN.

A. Sejarah Lahirnya Ombudsman Di Indonesia

Institusi Ombudsman pertama kali lahir di Swedia, meskipun demikian pada dasarnya Swedia bukanlah Negara pertama yang membangun sistem pengawasan seperti Ombudsman. Pada zaman kekaisaran Romawi terdapat institusi *Tribuni plebis* yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan. Model pengawasan seperti Ombudsman juga telah banyak ditemui pada masa kekaisaran Cina dan yang paling menonjol adalah ketika pada tahun 221 SM dinasti Tsin mendirikan lembaga pengawasan bernama *Control Yuan* atau *Gensorate* yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, laporan atau keluhan kepada Kaisar.

Adanya pemikiran rasional tentang perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia sebenarnya sudah muncul sejak lama. Berdasarkan hasil penelusuran pustaka, sebelum terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional, beberapa sarjana telah mengungkapkan pendapatnya tentang pentingnya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Di antara sarjana tersebut adalah P.K. Ojong, Mr.T.H.Lim, Satjipto Rahardjo, Muchsan, Junaidi Suwanto, dan Markus Lukman.

Menurut Satjipto Rahardjo dalam Galang Asmara:

memandang pentingnya dibentuk lembaga Ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap pemerintah berkaitan dengan besarnya kemungkinan pemerintah untuk berbuat sekehendak hati sebagai konsekuensi penerapan ide

⁴ Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2005, hal.54.

Negara *Welfare State* yang membuka peluang sangat besar bagi pemerintah untuk ikut campur dalam urusan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.⁵

Oleh karena itu menurut Satjipto Rahardjo demi untuk terselenggaranya administrasi pemerintahan yang efisien dan sesuai dengan kebijaksanaan yang digariskan, maka mau tidak mau orang harus mengembangkan suatu mekanisme yang dapat menekan cacat-cacat dalam pelaksanaan tugas pemerintahan itu sekecil-kecilnya. Salah satu caranya adalah dengan mendirikan Lembaga Ombudsman seperti yang sudah dikenal lama di Negara-negara Skandinavia, New Zealand dan lain-lain.⁶

Tahun 1981, Muchsan dalam bukunya berjudul *Peradilan Administrasi*, juga telah mengemukakan tentang perlunya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia sebagai langkah untuk mengadakan pencegahan secara preventif. Lembaga Ombudsman tersebut menurut Muchsan akan berfungsi untuk meneliti perbuatan-perbuatan alat administrasi Negara, serta menampung keluhan-keluhan masyarakat terhadap perbuatan alat administrasi Negara dan memberikan penerangan tentang hukum administrasi Negara kepada masyarakat.⁷

Ada dua keuntungan dengan adanya lembaga Ombudsman menurut Muchsan, yakni ; pertama, dengan adanya pengawasan yang cukup ketat terhadap alat administrasi Negara, maka alat administrasi Negara akan lebih berhati-hati dalam melaksanakan fungsinya. Ini berarti akan mengurangi perbuatan administrasi Negara yang dapat menimbulkan kerugian pada masyarakat (tindakan preventif). Kedua, sehubungan dengan masih asingnya seluk beluk hukum administrasi Negara bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, penerangan masalah tersebut memberi manfaat yang cukup besar.⁸

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habiibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya K.H. Abdurrahman Wahid. Masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid dapat disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Sedangkan pada masa

⁵ Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Laksbang, Yogyakarta, 2005, hal.11.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*, hal.12.

⁸ *Ibid.*

pemerintahan B.J. Habibie dapat disebut sebagai masa rintisan dalam pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Sementara sebelum era pemerintahan B.J.Habibie dapat disebut sebagai tahap pemikiran atau wacana pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia.

Tahapan rintisan oleh pemerintahan B.J. Habiibie dimulai dengan menugaskan ibu CFG. Sunaryati Hartono melakukan studi banding mengenai lembaga dan pranata lembaga Ombudsman ke beberapa Negara Eropa. Hasil studi ke Eropa dalam rangka mempelajari Lembaga Ombudsman dituangkan dalam tulisan berjudul *Studi Perbandingan Tentang Ombudsman Nasioanal di Negeri Belanda, Swedia*, antara lain mengenai latar belakang mengenai lahirnya lembaga Ombudsman, kedudukan dan fungsi Ombudsman di masing-masing Negara yang dikunjungi, serta karakteristik dari lembaga Ombudsman pada masing-masing Negara tersebut.

Setelah Presiden B.J. Habibie tidak berkuasa lagi pada bulan Oktober 1999, usaha untuk mendirikan Ombudsman di Indonesia diteruskan oleh Penggantinya K.H. Abdurrahman Wahid. Komitmen pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid untuk mendirikan Ombudsman di Indonesia ditunjukkan dengan dikeluarkannya Keppres Nomor 55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Menurut konsiderans Keppres tersebut latar belakang pemikiran perlunya dibentuk Ombudsman di Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dari perilaku penyelenggara Negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga independent yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Tugas utama yang dibebankan kepada tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman adalah menyusun rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman dan melakukan langkah-langkah persiapan serta penyebarluasan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman . kemudian pada bulan Maret tahun 2000 Presiden mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional sekaligus mengangkat anggota Ombudsman sebanyak 8 orang, bersamaan dengan pembentukan lembaga Ombudsman tersebut Keppres Nomor 55 Tahun 1999 dinyatakan tidak berlaku. maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000

pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Tujuan utama dari pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia adalah untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan melindungi hak-hak warga Negara. Kemudian untuk memperkuat dasar hukum keberadaan Komisi Ombudsman Nasional sebagai lembaga pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan Negara, maka dipandang perlu agar diatur dalam suatu Undang-Undang yang mengatur antara lain tugas, fungsi dan wewenangnya secara jelas dan kuat. Maka pada tahun 2008 Pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. dengan di undangkannya Undang-Undang tersebut maka konsekuensi secara yuridis mencabut keberlakuan Keppres Nomor 44 tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 dinyatakan sebagai Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. secara singkat inilah sejarah lahirnya Ombudsman di Indonesia.

B. Konsep Pengawasan

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan pekerjaan sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Pengawasan atau yang dalam bahasa Inggris disebut *controlling* berarti suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan rencana. Jika dikaitkan dengan hukum pemerintahan, pengawasan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin sikap tindak pemerintah / aparat administrasi berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Jika dikaitkan dengan dengan

Hukum Tata Negara, pengawasan berarti suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Dalam system pemerintahan di Indonesia pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga diluar organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan oleh lembaga-lembaga Negara seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Mahkamah Agung dan lembaga-lembaga peradilan dibawahnya. Pengawasan eksternal ini juga dilakukan oleh masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perorangan, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan media massa (pers).⁹

Dalam pengawasan internal, pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga yang dibuat khusus oleh pemerintah seperti Badan pengawasan keuangan dan pembangunan (BPKP), pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Departemen, Badan Pengawas Daerah (Bawasda). Pengawasan internal dalam lingkungan pemerintah juga dilakukan oleh atasan langsung pejabat/badan tata usahan Negara. Pengawasan ini sering juga dinamakan pengawasan melekat (Waskat).

Dilihat dari sifatnya, pengawasan pemerintah ada yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Pengawasan yang bersifat preventif adalah pengawasan yang ditujukan untuk mencegah terjadinya perbuatan atau sikap tindak pemerintah yang melanggar hukum, baik hukum tertulis maupun tidak tertulis. Sedangkan pengawasan yang bersifat represif adalah pengawasan yang dilakukan untuk menindak perbuatan pemerintah yang sudah dilakukan dengan cara melanggar hukum. Pengawasan represif ini pada dasarnya adalah suatu tindakan penegakkan hukum.¹⁰

Kegiatan pengawasan bukanlah tujuan dari suatu kegiatan pemerintah, akan tetapi sebagai salah satu sarana untuk menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan suatu perbuatan atau kegiatan. Dalam hukum tata negara dan hukum pemerintahan berarti untuk menjamin segala sikap tindak lembaga-lembaga kenegaraan dan lembaga-lembaga

⁹ Galang Asmara, *Op., Cit.* hal.125.

¹⁰ *Ibid*, hal.126.

pemerintahan (Badan dan Pejabat Tata usaha Negara) berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Perbuatan tercela yang dilakukan oleh aparat pemerintah tendensinya akan menimbulkan kerugian bagi pihak yang terkena perbuatan tersebut. Demi keadilan perbuatan yang demikian ini pasti tidak dikehendaki adanya. Menyadari hal ini, Negara selalu akan berusaha untuk mengendalikan aparatnya jangan sampai melakukan perbuatan yang tercela ini. Sehubungan dengan ini, diadakanlah suatu sistem pengawasan (*control system*) terhadap perbuatan aparat pemerintahan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya perbuatan yang marugikan masyarakat, setidaknya menekan seminimal mungkin terjadinya perbuatan tersebut.¹¹

C. Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Udang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian dalam Pasal 1 angka (5) dijelaskan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

¹¹ Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2007, hal.36.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih, berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik
- b. Pelayanan Publik atau Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Yang bersifat primer
 - 2) Yang bersifat sekunder¹²

Selanjutnya Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengatakan:

Hakikat pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.¹³

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan tujuan utama sektor publik adalah pemberian pelayanan publik namun tidak berarti organisasi sektor publik sama sekali tidak memiliki tujuan yang bersifat finansial akan tetapi hal tersebut berbeda baik secara filosofis konseptual dan operasional dengan tujuan profitabilitas pada sektor swasta. Tujuan finansial pada sektor swasta diorientasikan pada maksimasi laba untuk memaksimalkan kesejahteraan pemegang saham, sedangkan pada sektor publik tujuan finansial lebih pada maksimasi pelayanan publik karena untuk memberikan pelayanan publik diperlukan dana.¹⁴

setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar

¹²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cet. 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, Hal. 2-3.

¹³*Ibid*, Hal. 8-9.

¹⁴*Ibid*, Hal. 19.

pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Untuk menampung pengaduan tersebut, penyelenggara menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 mengatur bahwa penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

D. Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang 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 pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananyabersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditegaskan kedudukan Ombudsman sebagai lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya. Serta dalam menjalankan tugas bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dari kedudukan ini perlu diperjelas dimanakah posisi Ombudsman dalam ketatanegaraan Republik Indonesia. UUD 1945 hasil perubahan menempatkan semua lembaga Negara berada dalam posisi yang

saling mengontrol dan mengimbangi (*check's and balances*) tidak ada lembaga negara yang lebih dominan dari pada lembaga negara lainnya.

Secara garis besar lembaga Negara di Indonesia terbagi dalam dua kelompok, yaitu, lembaga Negara yang dibentuk melalui UUD dan lembaga Negara yang dibentuk di luar UUD. lembaga Negara yang pembentukannya diluar UUD seringkali disebut lembaga Negara tambahan (*ekstra auxiliary*) atau lembaga Negara *secondary*, dalam artian ia merupakan lembaga Negara yang tidak terdapat dalam konstitusi, namun dibentuk melalui Undang-Undang. Karena itu memahami kelembagaan Negara Indonesia harus dilakukan melalui pendekatan tugas dan fungsinya. Tidak lagi seperti dulu yang hanya mengarah kepada lembaga-lembaga yang pembentukan dan fungsinya diberikan oleh UUD.

Ombudsman merupakan lembaga Negara yang tidak terdapat dalam UUD. Kelahirannya berdasarkan atas Undang-Undang dalam rangka pengawasan kinerja aparatur Negara dan pemerintahan serta menampung keluhan masyarakat. Lembaga yang menjalankan fungsi seperti ini belum diatur dalam UUD. Oleh sebab itu, dalam sistem pemisahan kekuasaan Ombudsman dapat dikategorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh kekuasaan lain. Dengan tugas dan fungsi seperti itu keberadaan Ombudsman sangat vital dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian tujuan bernegara.

Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi *mainstream* utama. Untuk mencapai tujuannya (mewujudkan good governance) Ombudsman di Indonesia bertugas antara lain mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan professional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dapat dijamin tidak akan ada keberpihakan.¹⁵

Pengawasan Ombudsman merupakan representasi dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok-kelompok *civil society*. Cara kerja Ombudsman juga mirip dengan cara kerja *civil society*, tidak dipungut biaya, dan berbagai kemudahan lainnya. selain sangat ditentukan oleh *political will* penyelenggara Negara dan dukungan politik di parlemen, efektifitas kerja Ombudsman juga sangat ditentukan dengan seberapa

¹⁵ Antonius Sujata dan Surahman, *Op.Ci.t.*, hal.88.

jauh masyarakat memiliki pemahaman tentang Ombudsman. Kesadaran perlunya menyuarakan praktek-praktek penyimpangan dan keberanian masyarakat melaporkan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara yang memberikan pelayanan publik.

Dengan demikian pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat. Oleh karena itu apabila definisi transparansi publik menurut Masyarakat Transparansi Indonesia adalah keterbukaan yang meniscayakan partisipasi publik, sejak awal pembentukannya Ombudsman menempatkan partisipasi sebagai satu hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam kerja-kerja pengawasannya.

Cara kerja Ombudsman meliputi bagaimana dan dengan cara apa Ombudsman menerima laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan resume, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi Ombudsman.¹⁶ Agar pembahasan ini tidak terjebak pada hal-hal yang terlalu teknis, maka dalam pembahasan ini akan langsung dimulai dari proses permintaan klarifikasi sebagai pintu pembuka bagi Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

1. Permintaan Klarifikasi Ombudsman

Salah satu wewenang yang dapat dijalankan Ombudsman adalah meminta klarifikasi (penjelasan) kepada pejabat publik sehubungan dengan adanya keluhan masyarakat. Untuk menindaklanjuti laporan yang sederhana, Ombudsman biasanya tidak perlu terjun ke lapangan, cukup melakukan telaah dokumen di belakang meja (selanjutnya disebut investigasi di belakang meja). Permintaan klarifikasi merupakan bagian penting dalam proses investigasi di belakang meja.

Kadangkala laporan yang tampaknya sederhana setelah dilakukan telaah dokumen di belakang meja dan setelah ada penjelasan tertulis (klarifikasi) dari pejabat publik yang dilaporkan barulah diketahui bahwa permasalahan tersebut tidaklah sesederhana yang dibayangkan. Mengenai hal seperti itu biasanya Ombudsman segera melakukan *cross check* di lapangan guna menguji apakah penjelasan yang disampaikan pejabat publik (terlapor) benar atau hanya mengada-ada. Ketika wawancara dilakukan pada saat *cross check* di lapangan, Ombudsman memasukkan tahapan ini sebagai bentuk

¹⁶ Budhi Masthuri, *Op.Cit.*, hal.54.

permintaan klarifikasi lebih lanjut. Sifat permintaan klarifikasi seperti ini lebih aktif sehingga ada sedikit perbedaan dengan permintaan klarifikasi yang dilakukan secara tertulis melalui surat resmi.¹⁷

Setelah melakukan analisis atas temuan-temuan di lapangan kadangkala Ombudsman merasakan masih ada beberapa hal yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut dari pejabat publik terkait. Menghadapi hal seperti ini biasanya Ombudsman segera menyusun surat permintaan klarifikasi, guna meminta penjelasan lebih lanjut tentang hal-hal yang masih kabur. Ketidakjelasan seperti itu umumnya terjadi karena dua sebab, pertama, karena ada upaya pengaburan masalah. Kedua, karena adanya data atau dokumen pendukung yang kurang. Permintaan klarifikasi seperti ini perlu dilakukan untuk memastikan dan menguatkan hasil analisis terhadap temuan di lapangan sebelum akhirnya Ombudsman memberikan pendapat akhir. Pendapat akhir inilah yang nantinya dipakai sebagai dasar penyusunan rekomendasi kepada pejabat publik terkait.

2. Menyusun Permintaan Klarifikasi

Bagi Ombudsman permintaan klarifikasi pada intinya adalah langkah-langkah untuk membuat suatu laporan menjadi lebih jelas duduk persoalannya. Sehingga pokok masalah yang dilaporkan lebih mudah dimengerti bukan saja oleh terlapor tetapi juga pihak lain termasuk pelapor sendiri. Secara mendasar penjelasan atau klarifikasi dari pejabat publik sangat diperlukan dalam upaya melakukan analisis mendalam, menyeluruh, dan objektif. Hal ini juga sebagai bentuk penghormatan terhadap asas tidak berpihak (*impartiality*) yang menjadi prinsip universal Ombudsman. Dengan memberikan kesempatan pertama kepada pejabat publik untuk melakukan klarifikasi berarti Ombudsman telah memperlakukan pejabat publik sebagai terlapor secara adil karena mendengarkan penjelasan dari kedua belah pihak.

Pada saat melakukan permintaan klarifikasi, Ombudsman terlebih dahulu memastikan bahwa permasalahannya telah diuraikan secara kronologis, singkat dan jelas. Selain itu materi yang akan dimintakan klarifikasi sudah dapat ditentukan secara jelas dan spesifik sehingga dapat dihindari terjadinya penafsiran yang berbeda. Misalnya apabila keluhan pelapor mengenai keterlambatan pelayanan, maka sebelumnya sudah harus

¹⁷ *Ibid*, hal. 56.

dirumuskan pertanyaan tentang bagaimana prosedur sebenarnya, mengapa sampai terjadi keterlambatan, upaya-upaya apa saja yang sudah dilakukan terlapor untuk memperbaiki keterlambatan tersebut.

3. Permintaan Klarifikasi sekaligus Rekomendasi

Produk akhir dari Ombudsman adalah rekomenaasi. Meskipun demikian permintaan klarifikasi merupakan bagian penting sebelum proses penyusunan rekomendasi dilakukan. Tetapi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat biasanya Ombudsman juga mempertimbangkan efektifitas efektifitas dan efisiensi waktu. Panjangnya alur birokrasi lembaga pemerintahan dan lembaga negara di Indonesia menjadikan Ombudsman terus berupaya melakukan modifikasi dan terobosan untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat secara lebih cepat. Untuk sampai dikeluarkannya tanggapan terhadap permintaan klarifikasi dari Ombudsman, biasanya surat-surat harus melewati beberapa level meja administrasi birokrasi yang ada di lembaga pemerintahan atau lembaga negara. Hal ini akan memakan waktu yang cukup lama untuk sampai diterimanya penjelasan atau klarifikasi dari pejabat publik terkait. Juga ada kemungkinan bahwa surat-surat permintaan klarifikasi yang diirimkan tidak akan pernah sampai kepada pejabat yang berwenang dikarenakan kurang rapinya sistem administrasi yang ada atau lebih buruk lagi karena ada oknum-oknum yang sengaja melenyapkan surat-surat Ombudsman untuk kepentingan tertentu. Padahal pada saat yang sama sangat mungkin pelapor ingin memperoleh penyelesaian masalah secara cepat

Bila Ombudsman melalui tahapan biasa dengan terlebih dahulu meminta klarifikasi, kemudian baru melakukan telaah lebih lanjut, investigasi dan rekomendasi, maka penyelesaian yang diharapkan bisa menjadi lambat. Padahal karena alasan tertentu permasalahan tersebut sangat urgen untuk segera diselesaikan. Dalam kondisi seperti ini Ombudsman melakukan terobosan dan modifikasi penyusunan surat permintaan klarifikasi yaitu dengan sekaligus memberikan pendapat sementara diikuti rekomendasi bersyarat.

Surat permintaan klarifikasi seperti ini pada dasarnya sudah merupakan rekomendasi yang semetinya dapat dipertimbangkan oleh pejabat publik terkait. Meskipun demikian tidak semua permasalahan dapat ditindaklanjuti seperti itu, ada prasyarat tertentu yang harus dipertimbangkan, yaitu bahwa laporan yang disampaikan cukup jelas,

objektif dan kronologis, dokumen pendukung yang dilampirkan juga cukup valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan pada saat yang sama kondisi pelapor memang membutuhkan penyelesaian atas permasalahan tersebut secara patut.

4. Tahapan Investigasi Ombudsman

Setelah melakukan proses permintaan klarifikasi, investigasi merupakan tahapan akhir yang sangat penting dilakukan Ombudsman dalam rangka menindaklanjuti kasus-kasus dugaan maladministrasi, baik yang dilaporkan masyarakat maupun atas inisiatif sendiri. Investigasi dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang lebih lengkap, tajam, seimbang dan objektif yang akan dijadikan bahan untuk merumuskan tindakan seperti apa yang akan dapat dilakukan selanjutnya, apakah meminta klarifikasi terlebih dahulu atau sudah segera dapat memberikan rekomendasi tertentu.

Dalam hal ini Ombudsman menganut dua tahapan investigasi. yaitu tahap pertama adalah investigasi di belakang meja, yaitu memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen-dokumen yang disampaikan pelapor untuk memperoleh kebenaran laporan dari masyarakat. Hasil pemeriksaan tersebut sangat menentukan tindakan selanjutnya. Apabila laporan yang disampaikan cukup kronologis dan objektif serta dokumen-dokumen pendukungnya cukup valid dan dapat dipertanggungjawabkan, Ombudsman biasanya langsung meminta klarifikasi guna memberikan kesempatan kepada pejabat publik terkait untuk menjelaskan duduk permasalahan yang sebenarnya.

Namun bila laporan dan dokumen-dokumen yang disampaikan masih sangat awal dan minim, biasanya Ombudsman masih meminta kelengkapan data dan dokumen pendukung lebih lanjut dari pelapor dan mempertimbangkan perlu tidaknya mempersiapkan investigasi lapangan sebagai tahapan kedua setelah investigasi dokumen yang dilakukan di belakang meja. Investigasi lapangan dilakukan dengan cara meminta keterangan lisan atau dokumen tertulis baik dari pelapor maupun terlapor ataupun pihak lain yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan yang dilaporkan. Selain itu juga melakukan observasi lapangan dengan melihat objek teerkait. Dalam hal ini perlindungan akan hak kebebasan memperoleh informasi menjadi *concern* Ombudsman untuk mendukung proses permintaan keterangan dan mengakses dokumen-dokumen yang diperlukan dari kantor pejabat publik terkait.

Investigasi yang dilakukan Ombudsman berbeda dengan pemeriksaan yang dilakukan instansi lainnya. Istilah investigasi dalam praktek Ombudsman sehari-hari sengaja digunakan untuk membedakannya dengan pemeriksaan atau penyelidikan yang dilakukan oleh Kepolisian, Kejaksaan dan Petugas Penyidik Pegawai Negeri sipil (PPNS). Letak perbedaan yang paling mendasar adalah bahwa investigasi yang dilakukan Ombudsman bukan dalam rangka penuntutan (*pro justitia*) sebagaimana yang selama ini dilakukan oleh Kepolisian dan Kejaksaan. Ombudsman tidak harus membuktikan tuduhan penyimpangan (maladministrasi) yang disampaikan masyarakat, tetapi pejabat publik sebagai pihak terlapor yang harus menerangkan bahwa tindakan yang ia ambil bukan merupakan penyimpangan (maladministrasi). Tentu saja penjelasan atau bantahan tersebut harus disertai argumentasi serta didukung dengan dokumen-dokumen yang bernilai hukum. Tugas Ombudsman adalah memberi pendapat apakah dari aspek pemerintahan yang baik (*good governance*) penjelasan tersebut dapat diterima atau tidak. proses penilaian itu harus dilakukan secara ilmiah, wajar, adil, dan objektif dengan mempertimbangkan fakta-fakta yang ada dan diperoleh dari kedua belah pihak.

Bila pejabat publik yang dilaporkan dapat meyakinkan Ombudsman bahwa apa yang dilaporkan masyarakat adalah tidak benar dan tindakan yang dikeluhkan tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kepatutan masyarakat. Sementara itu disisi lain laporan dan dokumen-dokumen yang disampaikan pelapor tidak menunjukkan fakta sebaliknya, maka Ombudsman dapat segera memberikan pendapat serta rekomendasi kepada pejabat publik terkait baik secara langsung maupun melalui atasannya. Bentuk-bentuk tindakan berupa pemeriksaan lebih lanjut, pemberian sanksi administratif maupun pidana yang direkomendasikan Ombudsman kepada atasan terlapor diserahkan sepenuhnya pada mekanisme internal institusi terkait dengan mengikuti koridor hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ombudsman tidak berwenang memberikan sanksi apapun terhadap pejabat publik yang telah terbukti melakukan penyimpangan. Karena Ombudsman bukan Mahkamah pemberi sanksi (*Magistrature of Sanction*).

Dalam proses penyusunan rekomendasi, Ombudsman juga mempertimbangkan manfaat dari rekomendasi, apakah dapat memenuhi kebutuhan subjektif pelapor bagi penyelesaian permasalahan yang dilaporkan, atau akan bermanfaat dalam rangka

memberikan efek jera bagi pejabat publik sehingga tidak mengulangi perbuatan maladministrasi. akurasi pilihan jenis rekomendasi Ombudsman yang dikeluarkan Ombudsman akan sangat menentukan bagaimana tindak lanjut pejabat publik dalam merespons rekomendasi tersebut.

Ada beberapa jenis rekomendasi yang selama ini lazim dikeluarkan Ombudsman. Jenis-jenis tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok. *Pertama*, rekomendasi yang disusun guna membantu penyelesaian masalah pelapor. *Kedua*, rekomendasi yang menyarankan pemberian sanksi guna pembinaan dan efek jera. *Ketiga*, rekomendasi yang diperuntukan mencegah agar tidak terjadi tindakan maladministrasi dan *keempat*, rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik. Pertanyaan yang sering muncul dari masyarakat adalah bagaimana rekomendasi Ombudsman akan efektif apabila sifatnya hanyalah himbauan moral. inilah yang merupakan tantangan kedepan terhadap hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman. Dihakn nantinya akan ada tindak lanjut agar rekomendasi Ombudsman tersebut tidak hanya mengikat secara moral saja agar fungsi pengawasan yang dimiliki Ombudsman tidak menjadi sia-sia.

III. PENUTUP.

A. Kesimpulan

Konsep pengawasan pada sistem Pengawasan di Indonesia jika dikaitkan dengan konsep pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, maka akan jelas terlihat bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bersifat represif, karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi dan pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman dan pengawasan tersebut dilakukan terhadap pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Jadi Pengawasan Ombudsman disini merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan tersebut. Bukan merupakan pengawasan preventif yang bertujuan melakukan pencegahan terhadap tindakan-tindakan

yang tidak sesuai dengan koridor hukum. Dan pengawasan Ombudsman tersebut bermuara pada rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman terhadap pejabat publik yang melakukan penyimpangan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Saran

Sebagai sebuah lembaga Negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sudah seharusnya Ombudsman diberikan kewenangan yang lebih kuat tidak hanya sebatas memberikan rekomendasi tetapi selain rekomendasi harus diikuti dengan pemberian sanksi yang tegas sebagai penegakan hukum bagi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi terhadap pelayanan publik. Dan diharapkan untuk kedepannya Ombudsman dapat membentuk perwakilan di daerah-daerah agar masyarakat dapat lebih mudah untuk melaporkan pengaduannya terhadap perlakuan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Buku-Buku :

Antonius Sujata dan Surahman. 2002. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta.

Budi Masthuri. 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. PT. Pradnya Paramita. Jakarta.

Galang Asmara. 2005. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Laksbang. Yogyakarta.

I Gde Pantja Astawa. 2003. *Pemilu dalam Perspektif Hukum Tata Negara*. Majalah Dinamika Hukum.

Irfan Fachrudin. 2004. *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Alumni. Bandung.

Muchsan. 2007. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*. Liberty. Yogyakarta.

Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

2. Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2008. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)