

Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia

Nurfaika Ishak

Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar, Indonesia. E-mail: nurfaika.ishak@gmail.com

ABSTRACT

Surveillance is an action carried out in a matter with the aim that what is the object of the supervision goes something as it should so that there is no "détournement de pouvoir". Public service is an activity or interaction between the community and the government or bureaucracy. Good public services will actualize good governance. Public services are needed by the community in all areas of life. Therefore, the existence of an independent institution authorized to oversee the implementation of public services is essential. Based on Law Number 37 of 2008, the state institution authorized to oversee the implementation of public services is the Ombudsman of the Republic of Indonesia. An interesting study is the effectiveness of the surveillance of public services carried out by the Ombudsman. Using a normative legal research approach, by collecting data from primary legal sources and secondary data from literature related to the topic. The results show that not all reports that entry to the Ombudsman RI can be processed and completed. The Ombudsman still has limitations, one of which is if the community report cannot be continued if the results of the substantive examination show that the ombudsman is not authorized to continue. However, it can be seen that the public has begun to trust the Ombudsman of the Republic of Indonesia with an increase in non-report consultations carried out by the public for the 2017-2021 period.

Keywords: Ombudsman; Public Service; Republic of Indonesia; Surveillance.

ABSTRAK

Pengawasan adalah tindakan yang dilakukan dalam suatu hal yang bertujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan tersebut berjalan sesuatu dengan seharusnya sehingga tidak terjadi "détournement de pouvoir". Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi. Pelayanan publik yang baik akan membentuk pemerintahan yang baik "good governance". Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat di segala bidang kehidupan. Oleh karena itu, eksisnya sebuah lembaga independen yang berwenang untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penting. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, lembaga negara yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Kajian menarik adalah bagaimana kemudian efektivitas pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Pendekatan penelitian hukum normative, pengumpulan data dengan sumber hukum primer dan pengumpulan data sekunder dari literatur yang berhubungan dengan topik pembahasan. Hasil menunjukkan bahwa tidak seluruh laporan yang masuk ke meja Ombudsman RI dapat diselesaikan. Ombudsman masih memiliki keterbatasan, salah satunya adalah apabila laporan masyarakat tersebut tidak dapat dilanjutkan jika hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan. Namun, dapat dilihat bahwa masyarakat mulai memberikan kepercayaan kepada Ombudsman RI dengan terjadinya peningkatan konsultasi non laporan yang dilakukan oleh masyarakat periode 2017-2021.

Kata Kunci: Ombudsman; Pelayanan Publik; Pengawasan; Republik Indonesia.

Citation: Ishak, Nurfaika. 2022. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia". *Mulawarman Law Review* 7 (1), 71-87. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>.

PENDAHULUAN

Pasal 1 Ayat (3) UUD 1945 mengamanatkan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Paham negara hukum tidak dapat dipisahkan dari paham kerakyatan. Sebab pada akhirnya hukum yang mengatur dan membatasi kekuasaan negara diartikan sebagai hukum yang dibuat atas dasar kekuasaan atau kedaulatan rakyat.¹ Bahwa hukum diciptakan untuk mewujudkan keadilan, kedamaian, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kemakmuran dll bagi seluruh rakyat/masyarakat tanpa terkecuali. Salah satu bentuk untuk mewujudkan cita negara hukum adalah dengan adanya pelayanan publik baik sektor swasta maupun sektor publik (secara khusus) yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Pelayanan publik yang mana merupakan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat.³ Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi yang tidak mungkin untuk dihindari. Dari hasil pelayanan publik yang baik itulah yang akan membentuk pemerintahan yang baik "good governance". *Good Governance* akan dapat terlaksana sepenuhnya apabila ada keinginan kuat (political will) penyelenggara pemerintahan dan penyelenggara negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan.⁴

Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat di segala bidang kehidupan mulai dari kesehatan, pendidikan, perumahan, keuangan, dan masih banyak lagi. Oleh karena itu, *public service* menjadi sangat krusial. Sehingga agar tidak terjadinya penyalagunaan kekuasaan/wewenang "*detournement de pouvoir*" maka dibutuhkannya sebuah lembaga yang independen untuk melakukan pengawasan atas segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Corak dan struktur organisasi negara kita di Indonesia juga mengalami dinamika perkembangan yang sangat pesat. Setelah masa reformasi sejak tahun 1998, banyak sekali lembaga-lembaga dan komisi-komisi independen yang dibentuk. Banyak orang bingung dan tidak mengerti dengan pertumbuhan kelembagaan semacam ini.⁵ Yang menjadi

¹ Jumiarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.

² Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³ Sultoni Fikri & Syofyan Hadi. (2020). "Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum antara Indonesia dengan Denmark". *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1): 1-12

⁴ Firman Mustika. (2018). "Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik". *Jurnal Lex Et Societatis*, VI(3): 21-30

⁵ Jimly Asshiddiqie. (2006). *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI. H.24

persoalan yaitu berjamurnya lembaga independen yang menimbulkan kebingungan bagi masyarakat awam.

Muncul perkembangan berkenaan dengan lembaga-lembaga khusus seperti Ombusman, dll yang bersifat independen. Lembaga-lembaga independen ini seringkali memiliki fungsi yang bersifat campur-sari, yaitu semi-legislatif dan regulatif, semi administrative, dan bahkan semi-judikatif. Bahkan, dalam kaitan itu muncul pula istilah “*independent and self regulatory bodies*” yang juga berkembang di banyak negara. Karena itu, keberadaan lembaga-lembaga seperti ini di Indonesia dewasa ini, betapapun juga, perlu didudukkan pengaturannya dalam kerangka sistem ketatanegaraan Indonesia modern dan sekaligus dalam kerangka pengembangan sistem hukum nasional yang lebih menjamin keadilan dan demokrasi di masa yang akan datang.⁶ Bahwa untuk mengembangkan sistem hukum nasional yang menjamin adanya keadilan dan demokrasi, maka pembentukan dan pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang lembaga independen harus diatur sedemikian rupa sehingga arah dan tujuannya menjadi jelas. Selain itu, pengaturan yang baik akan meminimalisir konflik horizontal antar lembaga negara maupun konflik vertikal antara pemerintahan pusat dan daerah.

Di sektor negara dan pemerintahan, upaya penataan kelembagaan hukum mencakup kelembagaan di ranah legislatif, eksekutif, judikatif, dan bahkan di wilayah-wilayah campuran atau yang disebut dengan badan-badan independen. Sekarang telah bermunculan banyak lembaga independen, misalnya, Komisi Pemilihan Umum, Komisi Nasional HAM, Komisi Persaingan Usaha, Komisi Ombudsman, Komisi Penyiaran Indonesia, dan sebagainya. Semua badan-badan itu perlu dikonsolidasikan sehingga tidak berkembang tanpa arahan yang jelas.⁷ Saran dan pandangan Jimly atas lembaga negara yang independen dalam beberapa tulisan/ bukunya, mengungkapkan pentingnya penataan kelembagaan hukum sehingga dalam hal ini, Ombudsman RI idealnya memiliki regulasi yang menguatkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

Salah satunya tulisan Antonius Sujata dan RM. Surachman yang menyatakan bahwa Ombudsman tidak memiliki kepentingan dengan status kekuasaan dan tidak berada di dalam pemerintahan sehingga memiliki kebebasan bertindak dalam menentukan pengawasan serta hasil-hasil pengawasan. Satu-satunya kesamaan antara Ombudsman dengan otoritas pemerintah adalah misi kepentingannya untuk masyarakat dalam wujud memberi kesejahteraan, ketertiban serta keadilan.⁸ Ombudsman Republik Indonesia menerjemahkan semangat pro rakyat dengan mengawasi lembaga-lembaga yang menggunakan APBN.⁹ Bahwa Ombudsman secara langsung maupun tidak

⁶ Jimly Asshiddiqie. (2005). *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press, h.183-184

⁷ Jimly Asshiddiqie. (2005). *Implikasi Perubahan UUD 1945 Terhadap Pembangunan Hukum Nasional*. Jakarta: Konstitusi Press, h.23

⁸ Antonius Sujata dan RM. Surachman. (2002). *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional: Sebuah Analogi*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, h.7-8

⁹ Sudianto. (2017). “Komunikasi Ombudsman dalam Sosialisasi Aduan Publik sebagai Lembaga Pengawas Publik di Provinsi Riau”. *Jurnal Risalah*, 28(2): 104-114

langsung terlibat dalam pemerintahan dengan menyelenggarakan pengawasan atas pelayanan publik.

Dari pengalaman di berbagai negara, dapat diketahui bahwa semua bentuk organisasi, badan, dewan, komisi, otoritas, dan agencies tumbuh dengan sangat cepat. Ketika ide pembaruan kelembagaan diterima sebagai pendapat umum, maka di semua lini dan semua bidang, orang berusaha untuk menerapkan ide pembentukan lembaga dan organisasi-organisasi baru itu dengan idealism, yaitu untuk modernisasi dan pembaruan menuju efisiensi dan efektifitas pelayanan. Akan tetapi, yang menjadi masalah ialah, proses pembentukan lembaga-lembaga baru itu tumbuh cepat tanpa didasarkan atas desain yang matang dan komprehensif.¹⁰ Lalu bagaimana dengan peran dan posisi Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan pengawasan serta kekuatan tindak lanjut dari rekomendasi yang dikeluarkan oleh lembaga independent ini. Selain itu, adjudikasi yang diamanatkan oleh UU Pelayanan Publik juga menjadi tambahan peran dari Ombudsman.

Berdasarkan Laporan Tahunan ORI, kinerja ombudsman ditunjukkan dalam beberapa aspek utama, yaitu penanganan pelaporan, upaya pencegahan maladministrasi, pengawasan pelayanan publik, relasi dengan *stakeholder* strategis, dan manajemen internal organisasi. Dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi, putusan penting ORI adalah rekomendasi dan adjudikasi khusus. Berdasarkan Pasal 50 UU Pelayanan Publik, dalam hal penyelesaian ganti rugi pelayanan publik, ORI dapat melakukan adjudikasi khusus. Sayangnya hingga saat ini proses adjudikasi khusus belum dapat dilakukan karena dua kebijakan, yaitu Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi dan Peraturan Ombudman RI tentang Mekanisme dan Tata Cara Adjudikasi Khusus belum disahkan. Padahal UU Pelayanan Publik memandatkan maksimal 5 tahun sejak diundangkan (18 Juli 2014) adjudikasi harus dilaksanakan.¹¹ Praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk dan kaku mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik.¹² Dengan tidak adanya peraturan perundang-undangan yang secara teknis memberikan legalitas terhadap proses adjudikasi oleh Ombudsman, penulis sependapat dengan Jimly Asshiddiqie yang selalu menekankan pentingnya peremajaan atau penataan kelembagaan hukum (peraturan perundang-undangan) terhadap seluruh lembaga negara.

Keterbatasan regulasi dan implementasi kewenangan adjudikasi khusus yang dimiliki oleh ombudsman dapat menjadi faktor penghambat kurang efektifnya pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh ORI. Pelaksanaan teknis kewenangan ORI di lapangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan terbatas dikarenakan belum lengkapnya regulasi teknis yang mengatur. Bahwa legalitas pelaksanaan kewenangan merupakan hal yang utama sehingga Ombudsman memiliki payung hukum yang jelas.

¹⁰ Jimly Asshiddiqie. (2006). *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Jilid II*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, h.81-82

¹¹ Masyarakat Peduli Pelayanan Publik/ MP3, (2016). *Hasil Studi Evaluasi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Periode 2011-2016*. Jakarta: Sekretariat MP3 [YAPPIKA], h.1

¹² Felicya Astwilanda Putri & M. Fachri Adnan. (2020). "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh ORI di Provinsi Sumatera Barat". *Jurnal MIAP*, 2(1): 33-41

Adapun data dari lima tahun terakhir berdasarkan laporan tahunan Ombudsman¹³ bahwa data penerimaan laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2017-2021 berturut-turut sebanyak: 8647, 8685, 7961, 7146, dan 7186. Adapun penyelesaian laporan pengaduan masyarakat dalam lima tahun terakhir berdasarkan kuantitas sebanyak: 8344, 8001, 6980, 5048, dan 6421. Sedangkan konsultasi non laporan yang masuk di meja Ombudsman pada tahun 2017 tercatat kosong, 2018-2021 masing-masing berjumlah 1384, 2780, 5603, dan 8716.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah laporan/aduan masyarakat yang tidak selesai pada lima tahun terakhir yaitu:

Tabel 1: Jumlah Aduan yang Tidak Selesai

Tahun	Jumlah Aduan yang Tidak Selesai
2017	303
2018	684
2019	981
2020	2.098
2021	765

Sumber: Hasil olah data sekunder.

Sepanjang tahun 2017, 2018, 2019, dan 2020 tercatat peningkatan jumlah laporan/aduan masyarakat dari tahun ke tahun yang masuk ke Ombudsman RI namun tidak selesaikan. Selain itu, apakah hasil pemeriksaan ombudsman dalam menerima laporan masyarakat dan memberi rekomendasi kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor, apakah telah memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Tentu saja ini akan menjadi perdebatan Panjang apabila *legal basic* atas kewenangan Ombudsman tidak diatur dengan baik. Urgensi kajian atas efektivitas pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia menjadi bagian atas konsep hukum tata negara dan administrasi negara yang berhubungan dengan kewenangan, pengawasan, pelayanan publik, dan kebutuhan masyarakat.

Bahwa isu yang akan dibahas terfokus pada bagaimana pengaturan/regulasi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia; dan bagaimana efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dari ORI dalam mengawasi pelayanan publik bagi masyarakat. Efektivitas kinerja ORI akan dapat terukur dari data-data yang ditemukan berdasarkan laporan resmi yang diterbitkan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

METODE

Pendekatan utama penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif yang berbasis data resmi oleh Ombudsman Republik Indonesia . Selain itu juga menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif yang menggunakan peraturan

¹³ Ombudsman RI. (2021). *Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Republik Indonesia: Ombudsman. h.11

perundang-undangan/*statute approach*¹⁴. Pendekatan yang mengutamakan bahan hukum berupa perundang-undangan sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif berlandaskan materi dan data yang berhubungan dengan topik pembahasan. Adapun teknik pengumpulan data yaitu pengumpulan data primer/ sumber hukum primer melalui penelitian secara langsung berupa pengumpulan data peraturan perundang-undangan, dan pengumpulan data sekunder yang digunakan adalah studi pustaka (*library research*) yang ada kaitannya dengan permasalahan yang sedang dikaji, yang terdiri dari literatur-literatur yang berkaitan dengan topik pembahasan seperti buku, jurnal, laporan dan situs internet.

PEMBAHASAN

Regulasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh ORI

S.P Siagian memberikan definisi tentang pengawasan yaitu proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁵ Berdasarkan Hukum Administrasi Negara, rencana merupakan bagian dari tindakan hukum pemerintah (*bestuurrechtshan delling*), suatu tindakan yang dimaksud untuk menimbulkan akibat-akibat hukum.¹⁶

Viktor M. Situmorang mendefinisikan pengawasan adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.¹⁷ Dalam definisi tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu: (1) menggambarkan wujud dari kegiatan pengawasan; (2) menggambarkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh pengawas tersebut. Istilah ketentuan dalam definisi di atas mengandung arti yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku. Kemudian istilah sasaran yang hendak dicapai dalam definisi tersebut artinya sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan dan memenuhi prinsip daya guna dan prinsip hasil guna. Jadi, definisi tersebut di atas memiliki ruang lingkup diterapkannya terhadap kegiatan atau pekerjaan yang sedang berjalan, juga terhadap pekerjaan atau kegiatan yang telah selesai. Penulis berpandangan bahwa pengawasan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang tertentu baik sebagai individu (masyarakat) maupun sebagai pegawai lembaga yang terikat dalam suatu organisasi dengan tujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan tersebut berjalan sesuatu dengan seharusnya sehingga tidak terjadi "*detournement de pouvoir*".

¹⁴ Irwansyah. (2021). *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Mirra Buana Media, h.133

¹⁵ S.P. Siagian. (1990). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung, h.107, Lihat juga: Viktor M. Situmorang. (1998). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkup Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT Rineka Cipta, h.19

¹⁶ Ridwan H.R. (2011). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h.187-188

¹⁷ Viktor M. Situmorang. (1998). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkup Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT Rineka Cipta, h.21-22

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁸ Pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam suatu daerah/ negara atas penggunaan dan pemanfaatan barang, jasa maupun di bidang administrasi.

Tabel 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Kepentingan umum	Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
Kepastian hukum	Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
Kesamaan hak	Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
Keseimbangan hak dan kewajiban	Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
Keprofesionalan	Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
Partisipatif	Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif	Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
Keterbukaan	Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
Akuntabilitas	Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan	Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
Ketepatan waktu	Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

¹⁸ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan	Setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau
--	--

Sumber: Hasil olah data sekunder.

Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di atas, memiliki kesamaan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang tujuannya untuk menciptakan *good governance*. Adapun Ruang Lingkup Pelayanan Publik menurut Pasal 5 UU 25/2009 adalah:

1. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
3. Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.
4. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.
5. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

6. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
7. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat dan sekaligus merendahkan daya saing investasi di Indonesia dalam menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Maka dari itu, dalam upaya mengangkat daya saing bangsa, serangkaian program peningkatan kualitas pelayanan publik musti dilakukan. Negara telah melahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas.¹⁹ Pelayanan publik yang bagus tidak hanya mampu mengembangkan tetapi juga dapat memajukan suatu pemerintahan/ negara. Suatu daerah/ negara yang sedikit atau tidak mendapatkan keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat tentunya mencerminkan kemajuan sistem birokrasi pemerintahan dan begitupun sebaliknya. Daerah/ negara yang banyak mendapatkan keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat mencerminkan buruknya sistem birokrasi pemerintahan daerah/ negara tersebut.

Data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagaimana besar diakibatkan ketidakjelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan. UU No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktiki pungli pada penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat sampai ke daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi

¹⁹ Tim Penelitian dan Pengembangan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia. (2015). *Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, h. 1

birokrasi dan perilaku koruptif.²⁰ Perilaku yang tidak efisien dan KKN (kolusi, korupsi dan nepotisme) dalam birokrasi pelayanan publik akan berujung dengan terjadinya perilaku maladministrasi/ tindakan sewenang-wenang yang merugikan masyarakat.

Menurut klasifikasi Crossman²¹ yang termasuk tindakan-tindakan penyimpangan wewenang oleh penyelenggara negara dan pemerintahan mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut: berprasangka; kelalaian; kurang peduli; keterlambatan; bukan wewenang; tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena - mena; bersikap kasar; keengganan memperlakukan masyarakat sebagai insan yang memiliki hak; menolak memberikan jawaban atas pertanyaan yang beralasan; melalaikan keharusan memberitahu masyarakat akan hak - haknya; dengan sengaja memberi nasihat yang menyesatkan atau tidak lengkap; mengabaikan nasihat yang sah atau pertimbangan yang membatalkan yang dapat menimbulkan perasaan tidak enak kepada pihak yang memberikan nasihat; menawarkan tidak ada pemulihan atau pemulihan yang tidak proporsional; menunjukkan sikap prasangka atas alasan warna kulit, jenis kelamin, atau alasan lain; cacat prosedur; kegagalan prosedur dalam memantau kepatuhan melalui prosedur yang memadai; dan bersikap sepihak.

Bahwa regulasi pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia dimulai sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Menurut Kepres Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
3. Bahwa 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.

Landasan Filosofis Ombudsman RI²²

1. Upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien
2. Meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum

²⁰ Tim Penelitian dan Pengembangan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia. (2015). *Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, h. 1

²¹ Aziz Syamsudin. (2009). *Ombudsman Republik Indonesia, Merengkuh Keluhan Rakyat, Menjewer Sang Pejabat*. Jakarta, h. 30 – 31

²² Azlaini Agus. (2013). *Ombudsman dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ppt)*, pada rapat Dinas Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan, h.6

3. Pelayanan dan penegakan hukum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan negara
4. Pengawasan pelayanan oleh penyelenggara negara/pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien
5. Mewujudkan aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka dan bebas KKN

Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan perannya untuk mendukung good governance, menjalankan tugasnya dengan cara menerima laporan/pengaduan setiap Warga Negara Indonesia atau penduduk terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara.²³ Pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Selanjutnya disusul dengan diterbitkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya memberikan tugas tambahan untuk adjudikasi khusus bagi Ombudsman.

Visi dan Misi ORI²⁴, bahwa Visi ORI yaitu: *“Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”*.

Adapun Misi ORI yaitu:

1. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Kompetensi, Integritas, dan Inovasi.
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman; Kepatuhan (compliance) dan Disiplin.
3. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia. Partisipatif, Non Diskriminatif dan Mudah diakses.

Efektivitas Pelaksanaan Tugas dan Fungsi ORI

Sebelum reformasi tahun 1998 secara gamblang masyarakat kerap menyaksikan praktek-praktek penyimpangan oleh para pejabat publik. Lembaga penegak hukum kurang menunjukkan fungsi idealnya sehingga menghancurkan kepercayaan publik dan melahirkan apatisisme sosial.²⁵ Telah menjadi rahasia umum di masa lalu bahwa banyak penguasa/ pejabat yang melakukan praktek-praktek yang menyimpang sehingga

²³ Solechan. (2018). “Memahami Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia”. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2): 67-89

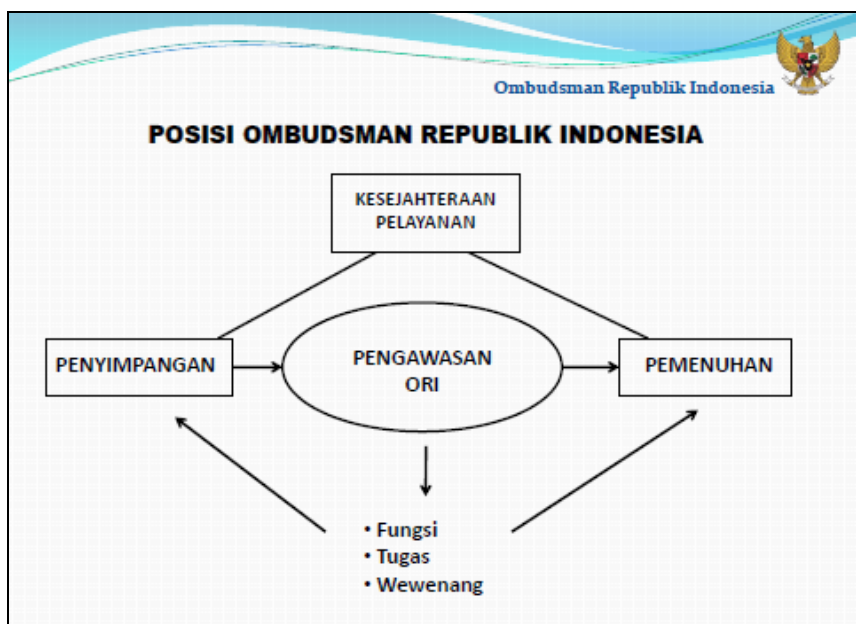
²⁴ Ombudsman (2022). *Visi dan Misi*. Diakses melalui: <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>, [10 Februari 2022]

²⁵ Antonius Sunjata, dkk. (2002). *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang, Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, h.x

setelah reformasi, banyak tuntutan dari rakyat untuk membersihkan penguasa dan kroni-kroninya yang bekerja hanya untuk kepentingan diri sendiri dan kelompoknya.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.²⁶ Fungsi dan tugas Ombudsman harus dilaksanakan untuk menindaklanjuti perbuatan maladministrasi, yang perbuatannya merugikan negara dan masyarakat.²⁷

Gambar 1. Posisi Ombudsman Republik Indonesia



Sumber: Litbang ORI

Sebagai lembaga negara independen, Ombudsman bertugas untuk:²⁸

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

²⁶ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lihat juga: Pasal 1 Ayat (13) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

²⁷ T. Fitra Yusriawan, dkk. (2018) "Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah". *Syiah Kuala Law Journal*, 2(3): 354-370

²⁸ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Adapun fungsi dari Ombudsman adalah²⁹ 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 pelayanan publik tertentu.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:³⁰

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain itu, Ombudsman juga berwenang untuk:³¹

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Dalam melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan.³² Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.³³ Ombudsman merupakan lembaga negara yang

²⁹ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

³⁰ Pasal 8 Ayat (1) UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

³¹ Pasal 8 Ayat (2) UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

³² Pasal 9 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

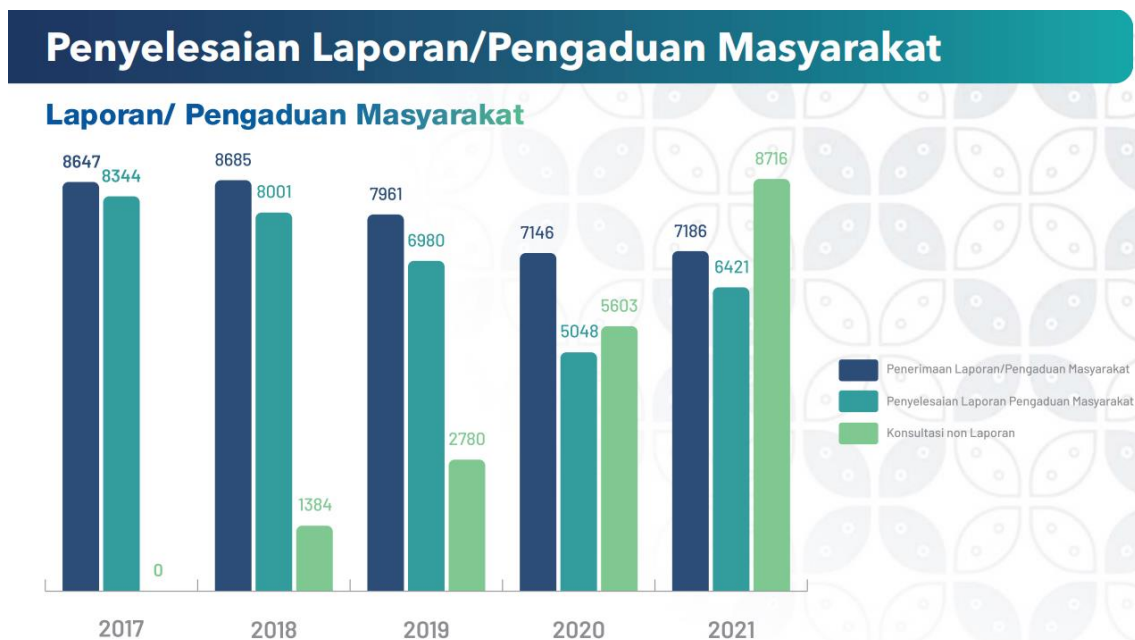
³³ Pasal 10 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.³⁴ Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:³⁵kepatutan; keadilan; non-diskriminasi; tidak memihak; akuntabilitas; keseimbangan; keterbukaan; dan kerahasiaan. Ombudsman bertujuan:³⁶

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Efektivitas pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman salah satunya dapat diukur atas pencapaian penyelesaian pengaduan/laporan atas penyelenggaraan publik. Sebagaimana laporan yang telah dirilis pada tahun 2021 oleh Ombudsman Republik Indonesia yang ditunjukkan dengan grafik di bawah ini.

Gambar 2. Grafik Laporan/Pengaduan Masyarakat



Sumber: Laporan Tahunan 2021 ORI

³⁴ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

³⁵ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

³⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Bahwa, tidak seluruh laporan yang masuk ke meja Ombudsman RI diselesaikan hal ini disebabkan karena keterbatasan kewenangan yang dimiliki oleh ORI. Tidak selesainya seluruh laporan masyarakat dapat dipahami sebagai akibat dari UU Ombudsman itu sendiri, bahwa dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman memiliki keterbatasan, salah satunya adalah apabila laporan masyarakat tersebut tidak dapat dilanjutkan jika hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Hasil pemeriksaan substansi juga menjadi penentu dapat atau tidaknya laporan masyarakat untuk ditindaklanjuti atau diselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Isu lainnya adalah apabila laporan masyarakat "diselesaikan" oleh ombudsman, apakah selanjutnya rekomendasi oleh Ombudsman kepada penyelenggara publik/pihak terkait akan dijalankan. Tentu saja, apabila mekanisme teknis tidak tersedia maka jawabannya adalah kurang efektif. Namun, dapat dilihat bahwa masyarakat mulai memberikan kepercayaan kepada Ombudsman RI dengan terjadinya peningkatan konsultasi non laporan yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat memiliki harapan pada Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat memberikan edukasi dan pemahaman atas konsep pelayanan publik.

SIMPULAN

Pengawasan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang/ sekelompok orang tertentu baik sebagai individu (masyarakat) maupun sebagai pegawai lembaga yang terikat dalam suatu organisasi dengan tujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan tersebut berjalan sesuatu dengan seharusnya sehingga tidak terjadi "*detournement de pouvoir*". Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau birokrasi yang tidak mungkin untuk dihindari. Dari hasil pelayanan publik yang baik itulah yang akan membentuk pemerintahan yang baik "*good governance*". Pelayanan publik menjadi sangat penting sehingga agar tidak terjadinya penyalagunaan kekuasaan/ wewenang maka dibutuhkannya sebuah lembaga yang independen untuk melakukan pengawasan atas segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman saat ini belum maksimal, salah satunya adalah apabila laporan masyarakat tersebut tidak dapat dilanjutkan jika hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan. Keterbatasan kewenangan dan belum lengkapnya regulasi pelaksana teknis menjadi penyebab utama. Namun, di sisi lain mulai memberikan kepercayaan kepada Ombudsman RI dengan terjadinya peningkatan konsultasi non laporan berarti masyarakat memiliki harapan pada Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat memberikan edukasi dan pemahaman atas konsep pelayanan public.

Diperlukannya penataan secara menyeluruh terhadap pengaturan pelaksanaan kelembagaan negara khususnya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sehingga tidak menimbulkan kekosongan hukum yang berdampak pada penilaian terhadap kehadiran ORI menjadi tidak begitu penting. Diperlukannya *political will* dari seluruh *stakeholder* yang terlibat untuk mewujudkan terwujudnya pelayanan publik yang tidak

mengecewakan/menghindari terjadinya maladministrasi yang dapat berujung pada kegiatan kolusi, korupsi dan nepotisme sehingga *good governance* tidak hanya menjadi sekadar wacana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Antonius Sunjata, dkk. (2002). *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang, Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Antonius Sujata dan RM. Surachman. (2002). *Ombudsman Indonesi di Tengah Ombudsman Internasional: Sebuah Analogi*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Aziz Syamsudin. (2009). *Ombudsman Republik Indonesia, Merengkuh Keluhan Rakyat, Menjewer Sang Pejabat*. Jakarta.
- Irwansyah. (2021). *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Jimly Asshiddiqie. (2005). *Implikasi Perubahan UUD 1945 Terhadap Pembangunan Hukum Nasional*. Jakarta: Konstitusi Press.
- _____, (2006). *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Jilid II*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI.
- _____, (2006). *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI.
- _____, (2005). *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press.
- Jumiarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan PelayanPublik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Masyarakat Peduli Pelayanan Publik/ MP3, (2016). *Hasil Studi Evaluasi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Periode 2011-2016*. Jakarta: Sekretariat MP3 [YAPPIKA].
- Ombudsman RI. (2021). *Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Republik Indonesia: Ombudsman.
- Ridwan H.R. (2011). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- S.P. Siagian. (1990). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Viktor M. Situmorang. (1998). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkup Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Jurnal

- Felicya Astwilanda Putri & M. Fachri Adnan. (2020). *Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh ORI di Provinsi Sumatera Barat*. *Jurnal MIAP*, 2(1): 33-41, doi: <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>

- Firman Mustika. (2018). Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik. *Jurnal Lex Et Societatis*, VI(3): 21-30, doi: <https://doi.org/10.35796/les.v6i3.19572>
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2): 67-89, doi: <https://doi.org/10.14710/alj.v1i1.67-89>
- Sudianto. (2017). Komunikasi Ombudsman dalam Sosialisasi Aduan Publik sebagai Lembaga Pengawas Publik di Provinsi Riau. *Jurnal Risalah*, 28(2): 104-114, doi: <https://doi.org/10.24014/jdr.v28i2.5548>
- Sulton Fikri & Syofyan Hadi. (2020). Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum antara Indonesia dengan Denmark. *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1): 1-12, doi: <https://doi.org/10.30996/dih.v16i1.2728>
- T. Fitra Yusriawan, dkk. (2018) "Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah". *Syah Kuala Law Journal*, 2(3): 354-370, doi: <https://doi.org/10.24815/sklj.v2i3.11851>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

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

_____, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899

Websites

Ombudsman (2022). *Visi dan Misi*. Diakses melalui: <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>, [10 Februari 2022]

Sumber lainnya

Azlaini Agus. (2013). Ombudsman dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ppt), pada rapat Dinas Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan

Tim Penelitian dan Pengembangan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia. (2015). Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pdf).