

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Ombudsman Republik Indonesia

2.1.1 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia atau yang disingkat ORI merupakan lembaga negara di Indonesia yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2008. Ombudsman berwenang dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan serta pihak lain yang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dananya bersumber dari APBN dan APBD.

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia diinisiasi oleh presiden K.H Abdurrahman Wahid. Setelah terjadi adanya reformasi, masyarakat menghendaki adanya perubahan dari pemerintahan yang korup menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN), maka pemerintahan saat itu berusaha melakukan beberapa perubahan sesuai aspirasi yang berkembang di tengah-tengah masyarakat. Salah satunya

adalah dengan membentuk sebuah lembaga pengawasan terhadap Penyelenggara Negara, bernama Komisi Ombudsman Nasional. Ombudsman terbentuk pada tanggal 10 Maret 2000 dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia yang disahkan dalam rapat paripurna DPR Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2008 (Sujata, 2002:2).

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa ORI sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dari sektor eksternal yang menerima pengaduan masyarakat perihal masalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut termuat dalam Pasal 35 ayat 3 UU RI Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peningkatan penyelesaian laporan masyarakat, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, dan penyampaian saran perbaikan suatu kebijakan.

2.1.2 Tujuan, Visi Dan Misi

Dalam Pasal 4 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan tentang tujuan Ombudsman :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;

2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi dan nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

Ombudsman Republik Indonesia mempunyai visi yakni “Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif Dan Adil”. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut sebagai langkah mencapai hasil dan tujuan yang dimaksud, maka dirumuskan misi sebagai berikut:

1. Memperkuat kelembagaan;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI;
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat;
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan;
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

2.1.3 Fungsi, Tugas Dan Wewenang

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam Pasal 7 UU RI Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman bertugas :

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan;
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

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

- 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 wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

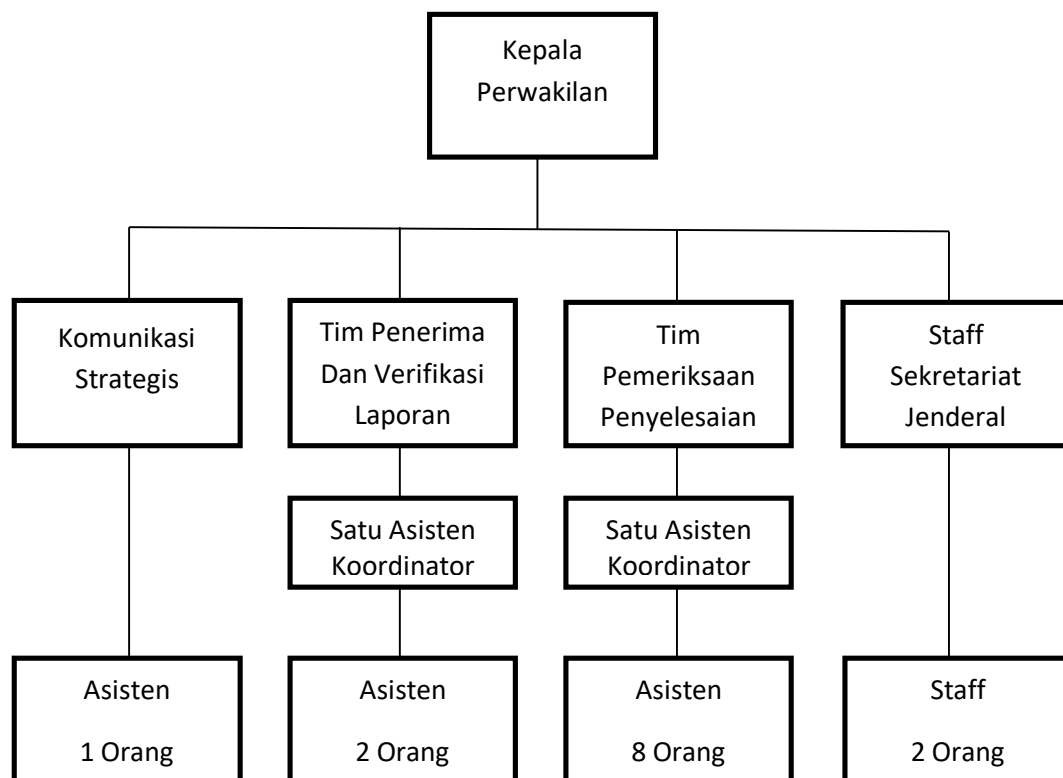
- b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

2.2 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

2.2.1 Struktur Organisasi

Bagan 2.1

Struktur Organisasi ORI Perwakilan Jawa Tengah



Sumber: Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018

Bagan di atas menunjukkan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terdapat struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang

Kepala Perwakilan yang dibantu oleh asisten-asisten Ombudsman yang terbagi dalam beberapa tim. Kepala Perwakilan bertanggung jawab atas organisasi tersebut kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia di pusat. Bagian komunikasi strategis bertugas untuk menjadi narahubung Ombudsman Jawa Tengah dalam hubungannya ke instansi lain ataupun ke masyarakat. Bagian komunikasi strategis diisi satu orang asisten yakni Bellinda Dewanty. Tim penerimaan dan verifikasi laporan berisi satu orang koordinator tim dan dibantu dua orang asisten. Tim pemeriksaan dan penyelesaian laporan berisi satu orang koordinator tim dan dibantu delapan orang asisten. Staff kesekretariat jenderal bertugas menangani kesekretariatan dan perbendaharaan Ombudsman Jawa Tengah. Staff kesekretariatan jenderal berisi dua orang. Jadi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berisi satu orang Kepala Perwakilan, tiga belas orang asisten dan dua orang staff sekretariat jenderal.

2.2.2 Fungsi dan Tugas

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah secara organisasi mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan bagian dari Ombudsman pusat di Provinsi Jawa Tengah, sehingga fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sama seperti fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia yang telah tertuang Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6,7,8, dan 9.

2.2.3 Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Menurut Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018, setiap Ombudsman perwakilan termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan tugas dan kewenangannya memiliki dua bidang kerja yang disebut keasistenan. Dalam menerima maupun menyelesaikan suatu laporan dari masyarakat, Ombudsman memiliki bidang keasistenan yakni:

a. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan mempunyai tugas:

1. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
5. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan /atau Kepala Perwakilan.

b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Keasistenan pemeriksaan laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya.

Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai tugas:

1. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
2. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
3. Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan;
6. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
7. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

2.2.4 Infografis Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Tabel 2.1

Laporan Masyarakat Ke ORI Perwakilan Jawa Tengah

Tahun	2015	2016	2017	2018
Jumlah Laporan Diterima	145	184	257	149

Sumber: [www. Ombudsman.go.id](http://www.Ombudsman.go.id) diakses pada 17 Januari 2019

Berdasarkan tabel 2.1, dalam kurun waktu 3 tahun instansi penyelenggara pelayanan publik yang paling banyak dilaporkan adalah pelayanan pemerintah daerah, pelayanan penegak hukum dan pelayanan kantor pertanahan. Bentuk maladministrasi yang dominan dilaporkan yakni pertama, penundaan berlarut sebesar 50% (lima puluh persen). Penundaan berlarut berkenaan dengan penguluran waktu dan bahkan menanggukkan terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Kedua, penyimpangan prosedur sebesar 26% (dua puluh enam persen). Penyimpangan prosedur berkenaan dengan mengenai penyelenggara tidak memberikan rincian persyaratan dan prosedur dalam sebuah pengurusan, sehingga masyarakat tidak bisa mengikuti sesuai alur pengurusan. Ketiga, tidak memberikan pelayanan sebesar 10% (sepuluh persen). Tidak memberikan pelayanan berkenaan dengan penyelenggara pelayanan tidak merespons pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Tabel 2.2
Tindak Lanjut ORI Jawa Tengah Tahun 2015-2017

No	Tindak Lanjut	2015	2016	2017
1	Tidak ada maladministrasi	27%	37%	16%
2	Bukan wewenang	0,97%	2%	8%
3	Investigasi Lapangan	15,37%	16%	13%
4	Klarifikasi	18,25%	27%	42%
5	Mediasi/Konsiliasi	0%	0%	0%
6	Tidak Melengkapi Data	3,17%	4%	16%
7	Pemberitahuan	25,4%	9%	-

Sumber: Laporan Infografis ORI Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 2.2, setiap laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan diterima dan ditindaklanjuti. Namun, setiap laporan tidak bisa dilakukan ke tahap pemeriksaan oleh Ombudsman Republik Indonesia karena setiap laporan yang masuk akan diverifikasi oleh tim penerimaan dan verifikasi laporan. Setiap laporan yang masuk akan dicek mengenai syarat formil dan syarat materil. Pada tahun 2015, Ombudsman Jawa Tengah banyak menindaklanjuti laporan masyarakat dengan hasil tidak ditemukan maladministrasi, pemberitahuan, dan klarifikasi tertulis maupun lisan. Pada tahun 2016, Ombudsman Jawa Tengah banyak menindaklanjuti laporan masyarakat dengan hasil tidak ditemukan maladministrasi, klarifikasi tertulis maupun lisan dan investigasi lapangan. Pada tahun 2017, Ombudsman Jawa Tengah banyak menindaklanjuti laporan masyarakat dengan klarifikasi tertulis maupun lisan, hasil tindak lanjut tidak ditemukan maladministrasi dan penutupan laporan karena tidak melengkapi data.

Tabel 2.3**Substansi Laporan ORI Jawa Tengah Tahun 2016-2018**

No	Substansi/Tahun	2016	2017	2018
1	Pertanahan	19%	16%	17,2%
2	Pendidikan	9,8%	14%	6,2%
3	Kepolisian	10,3%	11%	16,1%
4	Kepegawaian	4,9%	8%	12,6%
5	Perbankan	4,3%	8%	1,1%
6	Peradilan	6,5%	4%	4,6%
7	Infrastruktur	3,8%	4%	1,1%
8	Kependudukan	8,2%	3%	-
9	Informasi publik	4,3%	3%	1,1%
10	Perijinan	6%	5%	4,6%

Sumber: Laporan Infografis ORI Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 2.3, setiap laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan diklasifikasikan berdasarkan substansi yang dilaporkan oleh masyarakat. Pengklasifikasian tersebut digunakan untuk rekap tahunan laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Pada tahun 2016, masyarakat banyak melaporkan masalah mengenai pelayanan pertanahan, kepolisian, pendidikan dan administrasi kependudukan. Pada tahun 2017, masyarakat banyak melaporkan masalah mengenai pelayanan pertanahan, pendidikan, kepolisian dan kepegawaian. Pada tahun 2018, masyarakat banyak melaporkan masalah mengenai pelayanan pertanahan, kepolisian, kepegawaian dan pendidikan.