

## **BAB II**

### **OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH**

#### **2.1 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia**

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret. Keputusan Presiden ini dikeluarkan pada masa kepemimpinan Presiden K.H Abdurrahman Wahid. Ide dibentuk-nya lembaga Ombudsman tidak terlepas dari banyaknya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan Keputusan Presiden tersebut, Komisi Nasional Ombudsman adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2008, telah disahkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai dasar lembaga Ombudsman di Indonesia sekaligus menggantikan Keputusan Presiden sebelumnya. Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 ini tidak hanya mengubah nama lembaga Ombudsman yang

sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional digantikan dengan Ombudsman Republik Indonesia atau biasa disebut ORI, tetapi juga membawa perubahan terhadap status kelembagaan serta ruang lingkup kewenangannya, meskipun tugas utama lembaga Ombudsman masih tetap sama yaitu untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan negara.

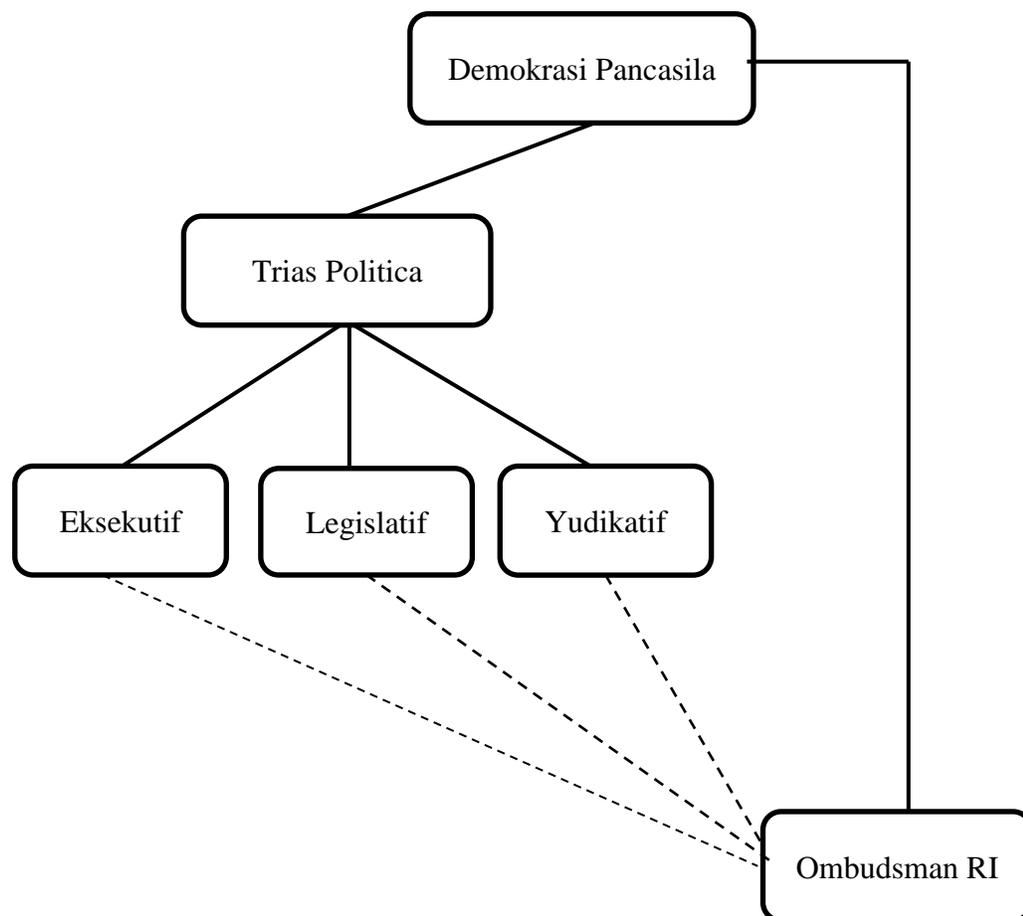
## **2.2 Ombudsman dalam Demokrasi Pancasila**

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara serta instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan kewenangannya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Mandiri dan tidak memiliki hubungan organik artinya Ombudsman tidak memiliki hubungan struktural atau hierarkis dengan lembaga negara lain. Ombudsman Republik Indonesia dalam demokrasi pancasila berada diluar *trias politica* atau tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Dalam sistem *trias politica* atau pemisahan kekuasaan, Ombudsman Republik Indonesia berada sejajar dan tidak di bawah pengaruh satu kekuasaan lain. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang independen dalam demokrasi pancasila.

Sejajarnya Ombudsman secara kelembagaan dengan kekuasaan lain dilandaskan pada tugas dan fungsinya. Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kewenangan untuk menyampaikan saran kepada presiden guna perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan

publik serta berwenang memberi saran masukan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam sistem ketatanegaraan Indonesia berdasarkan konsep pembagaian kekuasaan pada prinsipnya berperan sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara.

**Bagan 2.1**  
**Posisi Ombudsman dalam Demokrasi Pancasila**



Sumber : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Lembaga Ombudsman merupakan suatu hal yang pasti diperlukan dalam negara demokratis, yang menempatkan transparansi publik, akuntabilitas publik dan kepastian hukum sebagai faktor penting dalam negara tersebut. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara bantu atau (*state auxiliary institutions*) yang ditujukan untuk menjawab tuntutan masyarakat atas terciptanya prinsip-prinsip demokrasi pancasila dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan melalui lembaga yang akuntabel, independen, dan dapat dipercaya yang bebas dari kepentingan politik. Ombudsman Republik Indonesia tidak mempunyai kepentingan politik dapat menjadi lembaga yang berpegang teguh kepada keadilan.

### **2.3 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia**

a) Visi Ombudsman Republik Indonesia yaitu :

Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif dan Adil

b) Misi Ombudsman Republik Indonesia yaitu :

- 1) Memperkuat Kelembagaan.
- 2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia.
- 3) Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
- 4) Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Pemerintahan.
- 5) Memperkuat Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi.

## **2.4 Tujuan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.**

- a) Sesuai Pasal 4 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan bahwa tujuan Ombudsman antara lain:
- 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.
- b) Dalam Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia 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.

c) Dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008

disebutkan bahwa tugas Ombudsman adalah:

- 1) Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- 3) Menindak lanjuti 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.

d) Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman berwenang:

- 1) Meminta keterangan secara lisan dan / atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;

- 2) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- 3) Meminta klarifikasi dan / atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- 4) Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- 5) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- 6) Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- 7) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang sebagaimana disebutkan di atas, Ombudsman juga berwenang untuk :

- 1) Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan / atau prosedur pelayanan publik;
- 2) 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.

## **2.5 Diskripsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah**

Berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten / kota. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 menjelaskan bahwa pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah berusaha mendekatkan lembaga Ombudsman ini kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat nasional maupun tingkat daerah yang didukung dalam tata kelola pemerintahan desentralis. Setiap penyelenggara pelayanan publik di daerah dituntut untuk mampu mengelola urusan dan memenuhi pelayanan di daerahnya secara mandiri. Oleh karena itu dibentuknya Ombudsman di setiap perwakilan provinsi diharapkan mampu mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik dari hulu sampai hilir.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dibentuk dan mulai menjalankan tugasnya pada tahun 2012, bersamaan dengan 9 perwakilan Ombudsman lainnya. Sampai dengan akhir tahun 2018 telah ada 34 perwakilan Ombudsman yang tersebar di setiap provinsi di Indonesia. Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memiliki wilayah kerja di seluruh wilayah Provinsi Jawa Tengah atau membawahi 35 kabupaten / kota di Jawa Tengah.

## **2.6 Fungsi dan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah secara organisasi mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah merupakan perpanjangan tangan 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 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6,7,8 dan 9.

## **2.7 Kelompok Keasistenan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah**

### **1. Keasistenan Pencegahan**

Keasistenan Pencegahan mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya. Keasistenan Pencegahan mempunyai tugas :

- a. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;

- c. Melakukan program pencegahan maladministrasi;
- d. Melakukan sosialisasi;
- e. Melakukan investigasi sistematis;
- f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- g. Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

## 2. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai tugas :

- a. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
- e. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

### 3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

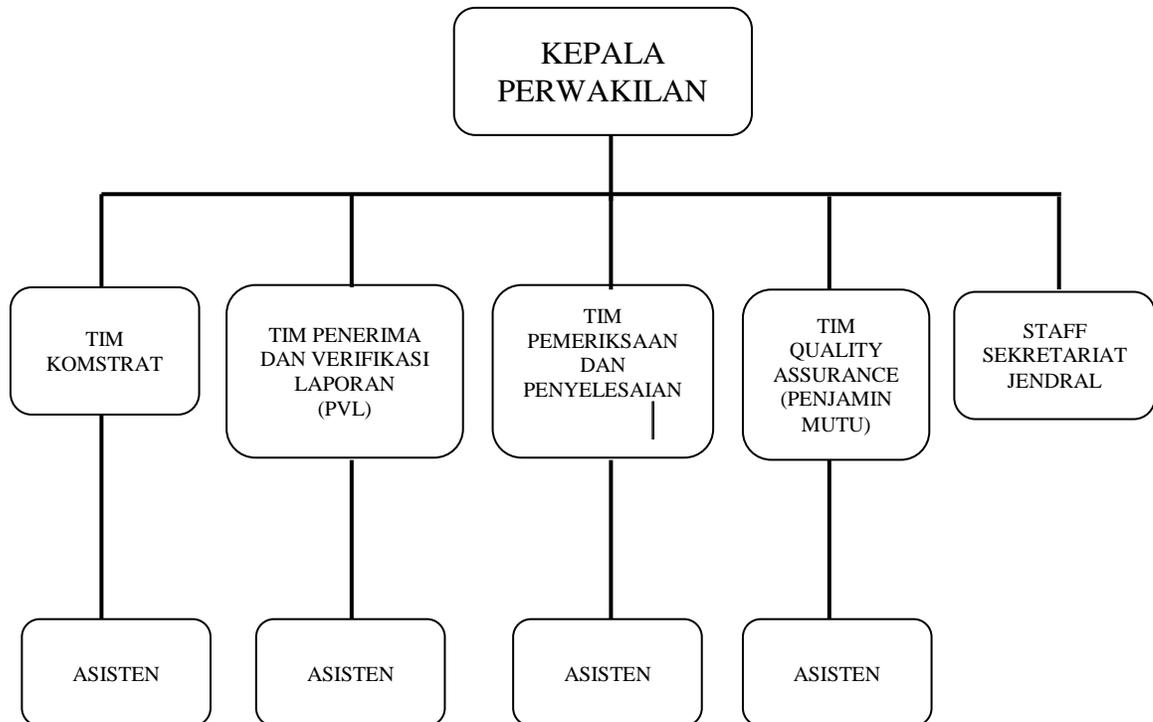
Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya.

Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai tugas :

- a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudman;
- c. Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan;
- f. Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

## 2.8 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

**Bagan 2.2**  
**Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah**



Sumber : Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018

Bagan diatas 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. Sebab itu, penting bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Jawa Tengah untuk melakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia.

## **2.9 Sejarah dibentuknya *Konco* Ombudsman**

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Wujud peran serta masyarakat dapat dituangkan dalam bentuk pelayanan publik secara praktik, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam mengkritisi kebijakan pelayanan publik. Melalui peran serta masyarakat diharapkan akan terwujud penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Atas dasar tersebut, dalam rangka mendorong partisipasi masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk *konco* Ombudsman.

Kata “*konco*” berasal dari Bahasa Jawa yang berarti teman atau sahabat. Masyarakat yang berpartisipasi diharapkan dapat menjadi teman atau sahabat dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Konco* Ombudsman terdiri dari berbagai latar belakang masyarakat yang beragam. Keberagaman latar belakang ini diharapkan dapat menangkap aspirasi yang berkembang di dalam masyarakat. *Konco* Ombudsman sendiri di dalamnya terdapat 3 (tiga) unsur yaitu *konco* media, *konco* komunitas, dan *konco* mahasiswa yang berasal dari 35 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. *Konco* Ombudsman telah dibekali

dengan pemahaman mengenai kewenangan dan tugas pokok Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. *Konco* Ombudsman diharapkan dapat berperan serta secara proaktif mengawasi pelayanan publik yang ada di sekelilingnya.