

**PENERAPAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (STUDI
KASUS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR)**

**Lutfiana Rahma Rahayu
Prof. Dr. V Rudi Handoko, Ms
Drs. Muchammad Wahyono, Ms**

Representament Prodi Si Ilmu Administrasi Publik, Fisip Untag Surabaya
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Email: lutfianarahmar@gmail.com

Abstrak

Birokrasi sebuah negara berpengaruh terhadap kondisi perekonomian dan sosial negara tersebut. Di Indonesia upaya reformasi penyelenggaraan birokrasi pemerintah dilakukan dengan upaya pemotongan jalur birokrasi. Ombudsman berdiri karena pemerintah sadar akan perlunya lembaga ini karena tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih, baik dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah melihat kinerja Ombudsman dalam hal penyelesaian laporan untuk mengetahui tingkat pencapaian dari ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang mandiri, dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian laporan di Ombudsman telah diatur dalam Undang-Undang No 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis data pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini mengambil lokasi di Jawa Timur yaitu Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur yang terletak di kota Surabaya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode snowball. Dalam penelitian ini peneliti menemukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur telah memenuhi semua unsur indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan dan pemerataan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi serta melakukan upaya pencegahan dan tugas lain yang diberikan Undang-Undang. Masyarakat banyak yang merasakan manfaat dari keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas Pelayanan Publik yang ada di Jawa

Timur karena merasa dapat membantu permasalahan yang mereka keluhkan dan sebuah solusi dari semua maladministrasi yang ada di Indonesia.

Kata kunci: penerapan, Ombudsman, efisiensi, efektifitas, kecukupan, pemerataan

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan sebuah mesin, sistem pemerintahan yang menjalankan fungsi pemerintah sebagai penasihat dan pelaksana sebuah kebijakan. Membicarakan birokrasi sama dengan membahas seluruh aspek mulai dari Sumber Daya Manusia, aparatur organisasi pemerintah, tata kelola dan kegiatan yang dilakukan pemerintah. Untuk menjadikan birokrasi yang baik diperlukan perubahan secara terus menerus. Keberadaan birokrasi memiliki arti yang luas terhadap perkembangan ekonomi dan kesejahteraan sosial sebuah negara.

Berdasarkan survey oleh political and Economic Risk Consultancy (PERC), pusat finansial Regional Singapura dan Hongkong memiliki birokrasi paling efisien. Survey tersebut merangking 12 negara kunci dan kawasan dalam skala satu sampai sepuluh dimana para eksekutif bisnis dalam survey tersebut menilai india sebagai negara dengan birokrasi paling

tidak efisien di kawasan tersebut. (Tempo.co, 2010)

Pada tahun 2014 perekonomian India berada di posisi 112 dari 159 negara, hal tersebut terjadi karena kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah tidak tepat dan kondisi birokrasi yang buruk. Setelah adanya upaya mempersingkat jalur birokrasi dan mengurangi regulasi yang dianggap menghambat perekonomian India mulai menampakkan hasil.

Pengembangan organisasi atau disebut reformasi perlu dilakukan dengan melihat dan mempertimbangkan kekuatan lokal, otonomi daerah dan dampak globalisasi. Berbagai isu dan pemikiran para ahli sering dilontarkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik agar birokrasi tidak lagi dipandang sebagai sebuah hal negatif. Secara empiris birokrasi memiliki tiga dimensi yaitu organisasi, sumber daya manusia dan manajemen. Penataan ulang birokrasi dilakukan agar dapat mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik, tidak berat sebelah, efektif dan efisien.

Di Indonesia pada era reformasi penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang kewenangannya terpusat sering terjadi kebijakan yang bersifat “*top down*”, sehingga menyebabkan ketidak efisienan dan tidak adanya inovasi serta kreatifitas dari pemerintah daerah. Banyaknya pekerja menyebabkan banyak hal tidak tertangani sehingga penyelenggaraan pemerintahan perlu melakukan transfer kemenangan dan tanggung jawab fungsi-fungsi publik. Desentralisasi sama dengan melibatkan masyarakat di dalam penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam rangka negara Kesatuan Republik Indonesia seperti tertulis dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Setelah adanya desentralisasi pemerintah daerah dituntut untuk mencapai dan meningkatkan efektivitas, inovasi, dan membuat program yang pro rakyat dan tentunya diikuti oleh perbaikan birokrasi dan peningkatan mutu penyelenggaraan pemerintahan. Dalam melakukan upaya pelayanan yang baik pemerintah melakukan upaya pemotongan jalur birokrasi seperti yang dikemukakan oleh David Osborne (2010) pembaruan bukan sekedar kata

lain dari reformasi, juga bukan bersinonim dengan kata perampingan, swastanisasi, atau sekadar menekan pemborosan dan kecurangan. Pembaruan jauh lebih mendalam dari itu semua. Pembaruan adalah mengubah DNA organisasi pemerintah sehingga memiliki perilaku inovatif, secara terus menerus memperbaiki kinerjanya tanpa harus didorong dari luar. Pembaruan menciptakan *entrepreneur minded* dalam organisasi pemerintah yang mendorong pembaruan diri terus menerus.

Pembaruan menciptakan organisasi pemerintah yang memiliki system pembaruan diri. Pembaruan nyatanya tidak serta-merta mengurangi pelayanan publik yang buruk dan pengawasan internal tidak mampu mengurangi angka keluhan pada pelayanan sektor publik oleh karenanya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan sebuah pengawas eksternal untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Ombudsman berdiri karena Pemerintah tampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau clean and good governance. Pada tahun 1999 keluar Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999 tentang tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman dan pada tahun 2000 adalah awal berdirinya ombudsman yang saat itu masih berupa komisi dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya 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.

Sebagai lembaga pengawas ombudsman selain bertugas menerima dan menyelesaikan pengaduan, ombudsman juga memiliki tugas menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang dan program kerja ombudsman swasta kepada seluruh masyarakat di daerah serta melakukan koordinasi dan atau kerja sama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang serta praktik usaha yang tidak beretika.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku.

Berdasarkan tugas Ombudsman yaitu pegawai pelayanan publik Ombudsman juga perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para pelapor atau penerima jasa Ombudsman. Evaluasi digunakan untuk menetapkan standar-standar pelayanan untuk menjamin konsistensi kinerja kualitas dalam memberikan nilai tambah kepada penerima pelayanan atau dalam hal ini pelapor. Evaluasi juga diperlukan untuk mengetahui sejauh mana Asisten Ombudsman terutama yang bertugas sebagai penerima laporan dalam menangani keluhan yang masuk dan pemberian resolusi dengan cara-cara inovatif.

Setiap kebijakan harus dievaluasi untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan sehingga harus dipahami sebagai suatu yang

positif dan evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan. (Nugroho, 2014)

METODE

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Fokus dari penelitian ialah jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman dan laporan yang mampu diselesaikan pada tahun tersebut beserta kecukupan Sumber Daya Manusi (SDM) dan Sumber daya Biaya dalam proses penyelesaian laporan disertai penerapan Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Lokasi yang menjadi subyek penelitian adalah kantor perwakilan Ombudsman yang terletak di Jawa Timur yaitu kota Surabaya. Subyek dari penelitian adalah kelompok pelaksana program yaitu asisten ombudsman, kelompok sasaran yaitu masyarakat dan instansi yang pernah dilaporkan ke Ombudsman.

Sumber data menggunakan metode snowball dengan data primer dan sekunder yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia berupa dokumen, ataupun arsip yang berkaitan

dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan metode

HASIL DAN PEMBAHASAN

Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang selesai ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis ataupun lisan oleh setiap orang yang menjadi korban maladministrasi. Terdapat 10 bentuk Maladministrasi yaitu Penundaan berlarut, Tidak memberikan pelayanan, Tidak kompeten, Penyalahgunaan wewenang, Permintaan imbalan uang korupsi, Penyimpangan prosedur, Bertindak tidak layak tidak patut, Berpihak, Konflik kepentingan, dan Diskriminasi.

1. Efektifitas

Efektifitas telah dicapai ombudsman dengan jumlah penyelesain laporan yang meningkat tiap tahunnya. Peningkatan jumlah penyelesaian laporan didukung oleh instansi yang mau menjalankan saran dari Ombudsman didukung dengan bukti-bukti yang lengkap dan valid.

2. Efisiensi

Dalam kurun waktu tiga tahun ombudsman mengalami peningkatan jumlah laporan yang masuk dan jumlah

wawancara, observasi dan dokumentasi.

laporan yang diselesaikan ikut bertambah karena terjadi penambahan SDM. Salah satu faktor pendukung peningkatan penyelesaian laporan adalah penambahan SDM yang terbukti karena beban kerja yang ada mampu terbagi sesuai kemampuan dan merata.

Dalam menjalankan tugasnya masih terdapat Asisten Ombudsman Perwakilan yang bekerja double job yaitu sebagai tim pencegahan dan penyelesaian laporan. Efisiensi yang dilakukan ombudsman mampu menjadikan masyarakat penerima layanan merasa puas dengan ombudsman karena kecepatan dan ketepatan hasil laporan yang diberikan.

3. Kecukupan

Kecukupan dalam konteks pelayanan yang diberikan ombudsman dilihat dari kemudahan cara pengaduan di ombudsman dan kejelasan prosedur dan syarat yang harus dimiliki dan dipenuhi sebelum melakukan aduan ke Ombudsman. Adapun aduan yang bukan merupakan kewenangan dari ombudsman, ombudsman memberikan saran kepada pengadu mengenai apa

yang harus dilakukan terhadap aduan tersebut.

4. Pemerataan

Pemerataan dilihat dari jumlah kota dan instansi yang pernah dilaporkan ke ombudsman dan daerah asal pelapor yang hampir merata diseluruh daerah dengan substansi laporan yang berbeda. Meratanya jumlah dan asal daerah atau instansi yang dilaporkan terjadi karena sosialisasi dan pembangunan jaringan kerja yang dilakukan ombudsman.

Beragam tanggapan muncul mengenai keberadaan ombudsman dan kesemuanya menganggap ombudsman perlu karena dapat saling mengingatkan terutama instansi yang sifatnya melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat seperti administrasi kependudukan, pertanahan, maupun kepolisian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam menjalankan pelayanan dan kegiatan lainnya yang diatur dalam Undang-Undang, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur telah sesuai dengan maklumat dan peraturan yang ada. Sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik terkadang oleh instansi yang dilaporkan ombudsman dianggap

bekerja tidak pada tempatnya dalam hal penyelesaian laporan sehingga kerap kali instansi tidak menjalankan saran ombudsman.

Efektifitas dan efisiensi telah dilakukan ombudsman dengan bukti adanya kenaikan jumlah penyelesaian laporan dan pemanfaatan sumber daya yang ada dengan baik. Pemerataan dan kecukupan dilakukan dengan meratanya jumlah laporan yang masuk dari daerah/kota dan seluruh instansi yang ada di Jawa Timur. Kemudahan akses layanan menjadikan masyarakat puas dengan pelayanan yang ada dan bersyukur dengan keberadaan ombudsman.

Saran

Untuk meningkatkan jumlah penyelesaian laporan diharapkan dapat melakukan penambahan jumlah SDM agar jumlah laporan yang selesai dapat lebih banyak dan tidak terjadi double jobdeks yang akan menghambat penyelesaian laporan yang ada. Berkaitan dengan instansi yang tidak melakukan saran dari Ombudsman sekiranya dapat ditinjau ulang mengapa hal tersebut tidak dijalankan dan diadakanya kegiatan ngobrol bareng dengan ombudsman yang dihadiri oleh instansi terutama instansi yang sering

dilaporkan dan instansi yang tidak mau menjalankan saran ombudsman dengan tema pembicaraan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Jawa Timur dan menjadikan Jawa Timur provinsi bersih, aman, nyaman dalam konteks pelayanan.

Daftar Pustaka

- Alghifary, Septa. 2014. [Http://Isakuikikang.blogspot.co.id/2014/04/Teori-Birokrasi-Menurut-Max-Weber.html](http://Isakuikikang.blogspot.co.id/2014/04/Teori-Birokrasi-Menurut-Max-Weber.html) Diakses Pada 31 Maret 2018
- Asih, Ratnaning Dan Nedwika. 2010, "Birokrasi Indonesia Terburuk Kedua Di Asia", Diakses Pada 1 Maret 2018, Dari [Https://Nasional.Tempo.Co/Read/252316/Birokrasi-Indonesia-Terburuk-Kedua-Di-Asia](https://Nasional.Tempo.Co/Read/252316/Birokrasi-Indonesia-Terburuk-Kedua-Di-Asia)
- Aswin, Adri. 2014. Fungsi Dan Peran Birokrasi. [Http://Darikelas.blogspot.com/](http://Darikelas.blogspot.com/) Diakses Pada 31 Maret 2018
- Arnol, M. (2013). *Ii Tinjauan Pustaka Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Masyarakat Semesta Di Kabupaten Lampung Utara*. Retrieved From Digilib Unila: [Http://Digilib.Unila.Ac.Id/7820/16/Bab%20ii.Pdf](http://Digilib.Unila.Ac.Id/7820/16/Bab%20ii.Pdf) Diakses Pada 29 Mei 2018
- Maharani, Ieta. 2017. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses Dari [Http://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Pendidikan-Kewarganegaraan/Article/View/19238](http://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Pendidikan-Kewarganegaraan/Article/View/19238) Pada 3 April 2018
- Osborne, David, Dan Peter Plastrick. 2010. *Memangkas Birokrasi (Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha)*, Penerjemah Abdul Rasyid. Penerbit Ppm

- Nugroho, D. R. (2014). *Public Policy*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Nurmah Semil, Dr M.Si. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenamedia Grup.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Cv Mandar Maju.
- Tempo.Co. (2010). *Birokrasi Indoneia Terburuk Kedua Di Asia*. Dipetik Maret 1, 2018, Dari <https://Nasional.Tempo.Co/Read/252316/Birokrasi-Indonesia-Terburuk-Kedua-Di-Asia>
- Zeithaml, Valerie A- Parasuraman A And Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception And Expectations*. New York: The Free Press
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang