

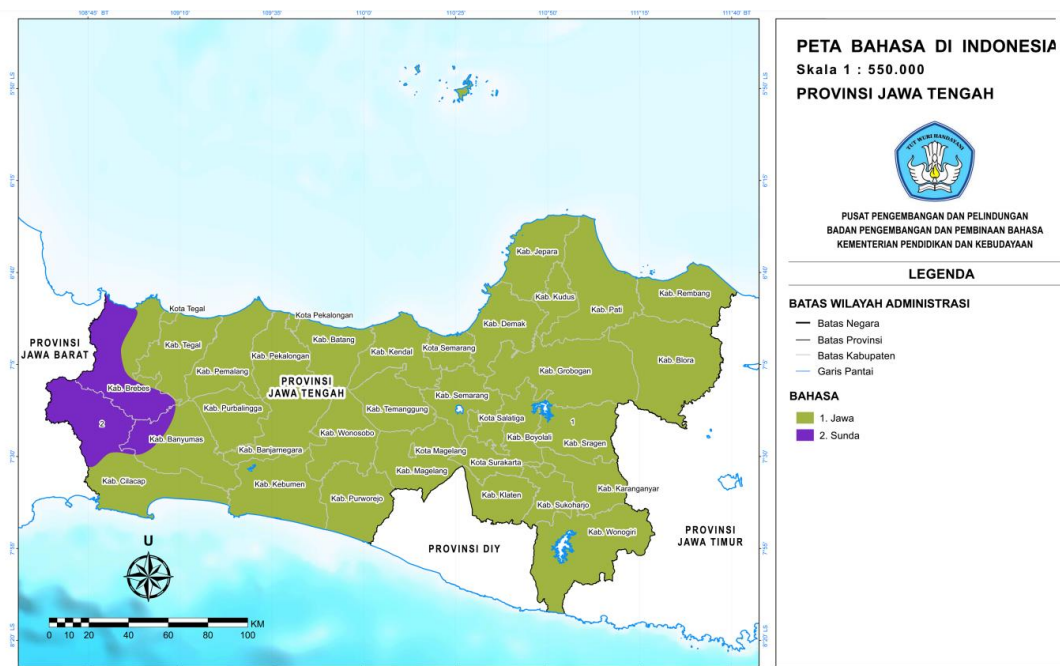
BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Tengah

Jawa Tengah merupakan suatu provinsi yang berada di bagian tengah Pulau Jawa dengan ibu kota provinsinya adalah Kota Semarang. Secara geografis, Provinsi Jawa Tengah terletak pada 6° dan 8° Lintang Selatan serta antara 108° dan 111° Bujur Timur. Provinsi Jawa Tengah diapit oleh tiga provinsi, laut, dan samudera, seperti batas utara dengan Laut Jawa, batas selatan dengan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Samudera Hindia, batas barat dengan Provinsi Jawa Barat, serta batas timur dengan Provinsi Jawa Timur. Luas wilayah dari Provinsi Jawa Tengah sebesar 32.544,02 km² atau 28,94% dari keseluruhan luas pulau Jawa.

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Provinsi Jawa Tengah



Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2024

Secara administratif, Provinsi Jawa Tengah terbagi menjadi 29 kabupaten dan 6 kota dengan membawahi 573 kecamatan. Untuk desa di Provinsi Jawa Tengah sendiri terdapat 7.809 desa dengan 750 kelurahan sehingga Provinsi Jawa Tengah menempati posisi pertama sebagai provinsi dengan desa atau kelurahan terbanyak di Indonesia. Kependudukan di Provinsi Jawa Tengah dinilai cukup padat dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 17.101.806 jiwa, sedangkan untuk jumlah penduduk Perempuan sebanyak 17.389.029 jiwa. Total jumlah penduduk yang menempati Provinsi Jawa Tengah yaitu sebanyak 34.490.835 jiwa.

2.2 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Institusi Ombudsman, yang pertama kali muncul di Swedia pada tahun 1809, bertujuan melindungi kepentingan individu dari pelanggaran pelayanan publik oleh aparat negara. Pembentukan Ombudsman di Swedia dipicu oleh kekuasaan kerajaan yang absolut, menyebabkan masyarakat menuntut perubahan signifikan menuju inklusi masyarakat dan peningkatan demokrasi.

Walaupun Ombudsman pertama kali muncul di Swedia, gagasan tentang pengawasan pelayanan publik dengan prinsip-prinsip keadilan sudah ada sejak masa kekaisaran Romawi dengan institusi Tribunal Plebis, era Dinasti Tsin di Cina dengan lembaga *Control Yuan* atau *Censorate*, serta masa Khalifah Umar bin Khattab di Baghdad yang menjabat sebagai Muhtasib, yaitu mediator yang menangani keluhan dan menyelesaikan konflik antara masyarakat dan pemerintah.

Di Indonesia, keberadaan Ombudsman diawali oleh tuntutan reformasi terhadap pemerintahan yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan

nepotisme. Pemerintah merespons aspirasi ini dengan membentuk lembaga pengawasan Penyelenggaraan Negara melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang mendirikan Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 10 Maret 2000.

Kedudukan Ombudsman RI semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Melalui undang-undang ini, Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman RI. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga dibentuk untuk mempromosikan kebaikan, keadilan, dan ketertiban dalam tata kelola pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia, disingkat Ombudsman, adalah lembaga negara yang bertanggung jawab mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh entitas negara maupun Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang tugasnya adalah menyediakan pelayanan publik dengan dana yang berasal dari anggaran negara atau anggaran daerah. Ombudsman beroperasi secara independen dan tidak terikat dengan lembaga atau instansi pemerintah lainnya, serta menjalankan tugas dan kewenangannya tanpa intervensi dari pihak lain.

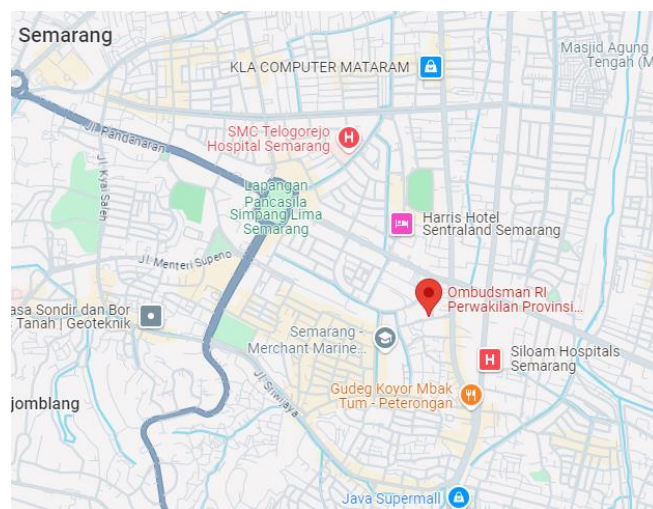
Ombudsman Republik Indonesia kini sudah membentuk perwakilan yang tersebar di berbagai daerah Indonesia, baik dalam tingkat regional, provinsi, hingga kabupaten atau kota. Pendirian Ombudsman di tingkat daerah adalah langkah dalam

proses demokratisasi dan reformasi birokrasi di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011, tujuan pembentukan perwakilan Ombudsman adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Ombudsman, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan publik.

Pemerintah berusaha membawa lembaga Ombudsman lebih dekat dengan masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan publik, baik di level nasional maupun daerah, dengan dukungan dari sistem pemerintahan desentralisasi. Setiap daerah diharapkan dapat secara mandiri mengelola dan memenuhi kebutuhannya. Pembentukan perwakilan Ombudsman di setiap provinsi diharapkan dapat memantau dan memastikan berjalannya pelayanan publik dengan baik.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu perwakilan dari Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berada di Jalan Siwalan Nomor 5, Wonodri, Kota Semarang, Jawa Tengah. 50242. Nomor Telepon: 081199833737.

Gambar 2. 2 Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah



Sumber: *Google Maps*, 2024

2.3 Visi, Misi, dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menjalankan fungsinya sebagai lembaga negara dalam mengawasi pelayanan publik memiliki acuan dari visi dan misi. Berikut visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yaitu:

Visi: Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Misi:

- a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme.
- c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran, serta keadilan.
- d. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang berintegritas berbasis teknologi informasi.

Terdapat tujuan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yaitu:

- 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 dan menciptakan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

2.4 Fungsi, Tugas, Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah merupakan satu-satunya perwakilan di provinsi tersebut yang bertugas menangani dan mengawasi pelayanan publik di seluruh wilayah Jawa Tengah, dengan kantor berada di Kota Semarang. Perwakilan ini memiliki tanggung jawab untuk melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Ombudsman Republik Indonesia. Secara umum, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berfungsi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau individu yang diberi mandat untuk menyediakan layanan publik tertentu.

Tugas dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yaitu:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.
- d. Melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama 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.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selain memiliki fungsi dan tugas, terdapat wewenang yang harus dijalankan, yaitu:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia.
- 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 manapun 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.

Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan kewenangannya, tidak dapat mencampuri keputusan hakim. Pada pelaksanaan tugas dan wewengangnya, Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di pengadilan.

2.5 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah,
2024

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki tiga bidang utama dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, yaitu bidang pencegahan, penyelesaian laporan, dan pengawasan.

Setiap bidang memiliki program-program yang akan diimplementasikan di lapangan. Tiga bidang tersebut, antara lain:

1. Bidang Pencegahan

Bidang pencegahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berfokus pada upaya mengurangi atau menghindari terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010, upaya ini dilakukan melalui pengawasan berkala, pendidikan kepada petugas pelayanan, meningkatkan kesadaran publik tentang hak-hak pelayanan, serta memperluas jaringan kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, Ombudsman mengadakan sosialisasi yang bisa dilakukan melalui kunjungan atau partisipasi sebagai pembicara di acara-acara publik. Adanya program sosialisasi ini dinilai belum optimal dan belum menyentuh semua lapisan masyarakat, karena lebih sering menjangkau kalangan elit. Akibatnya, banyak masyarakat yang belum memahami peran Ombudsman. Salah satu kendala dalam optimalisasi ini adalah keterbatasan sumber daya manusia, sehingga dibutuhkan penambahan staf atau asisten di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

2. Bidang Penyelesaian Laporan

Bidang penyelesaian laporan memiliki tugas utama untuk menangani laporan maladministrasi dalam pelayanan publik secara represif. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

melakukan tahapan seperti konsultasi, klarifikasi, mediasi, rekonsiliasi, hingga pemberian rekomendasi. Hasil dari proses ini merupakan produk dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Di akhir tahun, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga menerbitkan laporan terkait pencapaian penyelesaian laporan yang diterima dari masyarakat.

3. Bidang Pengawasan

Bidang pengawasan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah bertujuan untuk melakukan supervisi terhadap pelayanan publik guna mencegah maladministrasi. Program pengawasan ini bersifat preventif, dengan tujuan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah berjalan sesuai dengan peraturan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah bertindak untuk mengantisipasi adanya potensi pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.