

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia berakar pada maraknya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang melibatkan sejumlah pejabat pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah pada era kepemimpinan Presiden Soeharto. Menyikapi kondisi tersebut, pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Lembaga ini diberikan mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara dan pemerintah, termasuk badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), badan hukum yang dimiliki negara, serta entitas bisnis atau individu yang memperoleh izin dalam penyelenggaraan layanan publik tertentu. Sumber pendanaan untuk pelaksanaan layanan tersebut dapat berasal, baik secara keseluruhan maupun sebagian, dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maupun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, Ombudsman digambarkan sebagai lembaga pengawas eksternal yang memiliki kewajiban untuk memonitor pelaksanaan pelayanan publik dan menerima laporan serta pengaduan dari publik terkait kualitas layanan yang

diterima. Seiring dengan perkembangan institusionalnya, Ombudsman telah membangun struktur kelembagaan yang kuat, yang diharapkan dapat beroperasi secara efektif untuk melaksanakan tugas pokok pengawasan atas pelaksanaan layanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman memiliki wewenang untuk membentuk perwakilan di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota. Ketentuan ini diperjelas lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011, yang menegaskan bahwa pendirian perwakilan Ombudsman bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi pengawasan. Dengan demikian, keberadaan perwakilan tersebut diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang terdesentralisasi, pemerintah berupaya mendekatkan kehadiran Ombudsman kepada masyarakat di tingkat nasional maupun daerah. Dengan demikian, diharapkan setiap penyelenggara layanan publik daerah dapat menjalankan tugasnya secara mandiri dan memberikan pelayanan yang optimal di wilayah masing-masing.

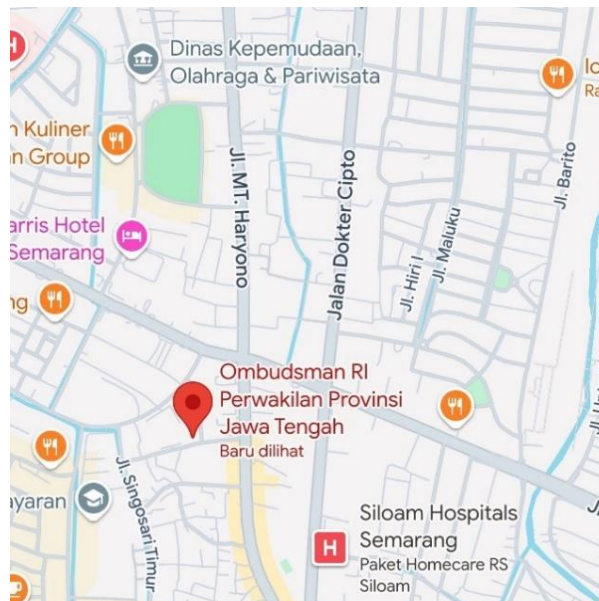
Pendirian Ombudsman di tingkat provinsi diharapkan dapat berperan sebagai pengawas yang komprehensif terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah adalah salah satu perwakilan Ombudsman yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Perwakilan ini

didirikan pada bulan Oktober tahun 2012 serta mulai beroperasi secara aktif pada tahun 2013.

2.2 Gambaran Umum Lokasi

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berlokasi di Jl. Siwalan No.15, Wonodri, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah 50242 dengan nomor telepon/fax: (024) 8442627 atau SMS/WhatsApp: 0811-998-3737.

Gambar 2. 1
Lokasi Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah



Sumber: Google Maps, 2024

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

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mempunyai visi, misi, serta tujuan yang berperan sebagai pedoman saat melaksanakan tugas serta fungsinya sebagai instansi negara yang bertanggung jawab atas pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun visi yang dimiliki yakni “Ombudsman Republik Indonesia yang berwibawa, efektif dan adil”. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Ombudsman Republik Indonesia mempunyai misi sebagai berikut :

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

Selain itu, pada 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.

2.4 Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia diatur pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 yang menyatakan bahwa:

“Ombudsman berfungsi 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.”

Tugas Ombudsman Republik Indonesia juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 7 yang berbunyi sebagai berikut :

- 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.
- d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah 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.

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.

Dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman tidak diperkenankan mengintervensi independensi hakim saat memberikan putusan. Di samping itu, dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Ombudsman memiliki kekebalan hukum dari penangkapan, penahanan, pemeriksaan, penuntutan, atau gugatan di pengadilan.

2.5 Maklumat Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia

Gambar 2. 2
Maklumat Pelayanan Ombudsman RI



Sumber: Situs *website* Ombudsman.go.id (2024)

Maklumat pelayanan merupakan salah satu indikator dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang pengawasannya dilakukan oleh Ombudsman RI. Pasal 22 ayat (1) UU tersebut mewajibkan penyelenggara layanan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sebagai bentuk pernyataan kesanggupan dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, Pasal 22 ayat (2) menegaskan bahwa maklumat pelayanan harus dipublikasikan secara luas agar dapat diketahui oleh masyarakat. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mendefinisikan maklumat pelayanan sebagai dokumen tertulis yang memuat rincian kewajiban dan komitmen

penyelenggara dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Maklumat pelayanan memiliki peran penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik. Penyusunannya bertujuan untuk mengukuhkan komitmen penyelenggara dalam menjalankan tugas sesuai standar yang berlaku serta menumbuhkan rasa tanggung jawab. Publikasi maklumat ini juga memberikan kepastian bagi masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik. Selain itu, masyarakat memiliki hak untuk menuntut apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan komitmen yang telah dinyatakan dalam maklumat pelayanan. Dengan demikian, maklumat pelayanan menjadi instrumen fundamental dalam menciptakan layanan yang prima, transparan, cepat, mudah, dan akuntabel. Penyimpangan terhadap maklumat pelayanan dapat berdampak negatif terhadap kualitas layanan publik serta dapat berpotensi menghambat agenda reformasi birokrasi. Hal tersebut dapat merusak integritas instansi serta mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah.

2.6 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari berbagai jabatan kinerja yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 2. 3
Gambar Bagan Struktur Organisasi dan Data Nama Pegawai Ombudsman
Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 2024

Gambar 2.2 di atas menampilkan struktur organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, yang berada di bawah kepemimpinan seorang Kepala Perwakilan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala Perwakilan dibantu oleh sejumlah Kepala Asisten serta Asisten Ombudsman yang tergabung dalam beberapa unit kerja. Unit-unit kerja tersebut meliputi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Keasistenan Pemeriksaan Laporan, serta Keasistenan Pencegahan Maladministrasi. Dalam menjalankan perannya, Kepala Perwakilan memiliki tanggung jawab langsung kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia di tingkat pusat.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memiliki sumber daya manusia sebanyak 22 pegawai Ombudsman, yang terdiri atas 1 (satu) orang sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa

Tengah, 14 (empatbelas) Asisten Ombudsman, 7 (tujuh) Kesekretariatan Jenderal Ombudsman RI Jawa Tengah.

2.7 Tata Kerja Perwakilan

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam pelaksanaan tugas serta kewenangannya memiliki tiga bidang kerja utama. Setiap bidang kerja tersebut mencakup program-program yang akan diimplementasikan di lapangan. Adapun bidang-bidang kerja tersebut meliputi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (VPL), Pemeriksaan Laporan, dan Pencegahan Maladministrasi.

2.7.1 Tugas dan Fungsi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia menetapkan ketentuan terkait peran dan tanggung jawab utama Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di setiap perwakilan Ombudsman, sebagaimana diatur dalam Pasal 128. Pasal ini menggarisbawahi pentingnya koordinasi, sinkronisasi, serta integrasi dalam prosedur penyelesaian laporan, yang mencakup tahapan penerimaan, pencatatan, dan verifikasi laporan dalam lingkup wilayah tugasnya. Dalam implementasinya, Asisten PVL pada tingkat perwakilan menjalankan fungsi sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 129 peraturan yang sama, yang mencakup:

- a. Pelayanan konsultasi oleh pelapor dan/atau calon pelapor atau masyarakat umum
- b. Melakukan penerimaan dan pencatatan laporan masyarakat yang diterima

secara langsung

- c. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan penerimaan dan konsultasi laporan secara langsung (*on the spot*)
- d. Melakukan verifikasi syarat kelengkapan verifikasi formil terhadap laporan masyarakat
- e. Melakukan penelusuran informasi terkait situasi atau perkembangan terkini dari laporan masyarakat berdasarkan hasil verifikasi formil
- f. Melakukan verifikasi materiil atas laporan masyarakat
- g. Memastikan laporan yang disampaikan sesuai dengan batasan kewenangan Ombudsman
- h. Menyusun produk verifikasi formil dan materiil
- i. Melakukan permintaan kelengkapan syarat dan pemberitahuan kepada pelapor
- j. Melakukan penutupan laporan untuk laporan yang tidak memenuhi syarat dan/atau bukan wewenang Ombudsman berdasarkan hasil Rapat Pleno Perwakilan

2.7.2 Tugas dan Fungsi Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Pasal 131, menetapkan bahwa tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan adalah untuk memastikan bahwa laporan yang berada di wilayah kerjanya diproses dengan cara yang koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi. Untuk melakukan ini, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan memiliki sejumlah

fungsi, seperti yang disebutkan di bawah ini:

- a. Melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja perwakilan
- b. Melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja perwakilan
- c. Melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja perwakilan
- d. Melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja perwakilan
- e. Meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja perwakilan
- f. Melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja perwakilan
- g. Melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup kerja perwakilan melalui mekanisme respon cepat Ombudsman
- h. Menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan
- i. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup kerja perwakilan
- j. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas perwakilan secara

periodik

- k. Membangun jaringan kerja
- l. Melakukan koordinasi dengan keasistenan utama
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

2.7.3 Tugas dan Fungsi Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 134 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan memiliki mandat utama dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, serta mengimplementasikan kebijakan teknis yang berkaitan dengan identifikasi, analisis, serta tindak lanjut terhadap pelaksanaan rekomendasi dalam rangka mencegah terjadinya maladministrasi. Selanjutnya, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 135 regulasi yang sama, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan bertanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Melakukan inventarisasi permasalahan dan identifikasi potensi maladministrasi serta pihak terkait pada permasalahan layanan publik
- b. Mengumpulkan data terkait pelayanan publik dengan metode pemetaan dan/atau kompilasi terhadap data laporan, isu pelayanan publik, informasi/data pemangku kepentingan pada permasalahan layanan publik
- c. Melakukan telaah atas hasil kompilasi dan pemetaan dalam rangka menentukan permasalahan layanan publik, pihak yang diduga terlibat dan

potensi Maladministrasi pada permasalahan layanan publik

- d. Melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi dalam lingkup perwakilan
- e. Melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis pada lingkup perwakilan
- f. Melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup perwakilan
- g. Melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis pada lingkup perwakilan
- h. Melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup perwakilan
- i. Melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup perwakilan
- j. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pencegahan Maladministrasi secara periodik
- k. Melakukan koordinasi dengan Keasistenan Utama dan/atau antar perwakilan
- l. Membangun jaringan kerja
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan