

**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENGAWASI  
PELAYANAN PUBLIK (BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR  
37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN).**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



**Oleh :**

**NAMA : Insan Nur 'Arif  
NPM : 1501110009  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
BAGIAN : HUKUM TATA NEGARA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH**

**2022**

Telah Disetujui

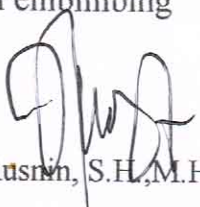
Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENGAWASI PELAYANAN  
PUBLIK (BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO.37 TAHUN 2008 TENTANG  
OMBUDSMAN).**

Oleh

Banda Aceh, 19 Agustus 2022  
Pembimbing



Rusni, S.H., M.H

**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENGAWASI PELAYANAN  
PUBLIK (BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO.37 TAHUN 2008 TENTANG  
OMBUDSMAN).**

Oleh

Nama : Insan Nur 'Arif  
Npm : 1501110009  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Tata Negara

Telah dipertahankan di depan sidang penguji  
Pada tanggal 16 Agustus 2022  
Dan telah memenuhi syarat untuk diterima

**DEWAN PENGUJI**

1. Ketua : Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H.



2. Sekretaris : Mainita, S.H., M.H.Kes.



3. Pembimbing/Penguji I : Rusnin, S.H.,M.H



4. Penguji II : Hj. Syukriah, S.H., M.H




5. Penguji III : Mainita, S.H., M.H.Kes.



Banda Aceh, 21 September 2022  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum



  
**Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H**

## ABSTRAK

Insan Nur 'Arif,  
2022

**PERAN *OMBUDSMAN* PERWAKILAN ACEH  
DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK  
(BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR  
37 TAHUN 2008 TENTANG *OMBUDSMAN*).**

**Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah  
Aceh  
(iv.57) pp.,bibl.,app**

**Rusnin, S.H., M.H.**

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* menyebutkan bahwa *Ombudsman* memiliki fungsi untuk 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. Namun berdasarkan data dari hasil pengawasan yang dilakukan oleh *ombudsman* masih terdapat banyak kasus yang terus terjadi atas dugaan maladministrasi.

Tujuan penelitian ini Untuk menjelaskan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik, Kendala Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dan Upaya Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode yuridis empiris. Data penulisan diperoleh melalui penelitian lapangan (*field Reserch*) dengan mewawancarai responden dan informan dan menelaah kepustakaan (*Library Reserch*) yaitu mengkaji buku-buku serta aturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh dalam mengawasi pelayanan publik dilakukan tanpa sepengetahuan penyelenggara pelayanan publik atau secara diam-diam, Kendala Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik bersumber dari kendala internal yang meliputi sumberdaya manusia, sumber keuangan dan luas wilayah, kendala dari eksternal berupa ketidaktahuan masyarakat tentang maladministrasi dan apa fungsi *Ombudsman* serta tidak terlepas kendala yang di timbulkan oleh penyelenggara layanan publik dan Upaya *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik yaitu melakukan sosialisasi tugas dan keberadaan *Ombudsman* sebagai pengawal pelayanan publik.

Disarankan kepada *Ombudsman* dapat menampung keluhan masyarakat walaupun persyaratan untuk melaporkan dugaan telah terjadinya penyimpangan pelayanan publik tidak terpenuhi. Disarankan kepada *Ombudsman* untuk mengatasi kendala sumberdaya manusia memberikan kesempatan terhadap masyarakat yang berkompeten sebagai bentuk dalam mengawasi pelayanan publik. Disarankan kepada *Ombudsman* dapat bekerja sama dengan kalangan muda untuk dapat mensosialisasikan maladministrasi.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman)** dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Serta dengan kerendahan hati pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu:

1. Bapak Rusnin, S.H, M.H., selaku Pembimbing yang selalu menyediakan waktu untuk memberikan masukan dan sarannya. Semoga beliau diberikan kemudahan karir dan kesehatan.
2. Dr. H. Rizanizarli, S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Dr. M. Thaib Zakaria, S.H., M.H., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Terimakasih dan teristimewa di ucapkan terimakasih kepada ayahanda dan Ibunda yang telah bersabar untuk mendidik penulis dengan ketulusannya serta do'a yang telah ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan anakmu ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini belum sempurna sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun pihak lain yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 5 Agustus 2022  
Penulis

**Insan Nur A'rif**  
**NPM : 1501110009**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan.....	4
C. Metode Penelitian.....	5
D. Sistematika Penulisan.....	8
 <b>BAB II PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA</b>	
A. Tinjauan Ombudsman Republik Indonesia .....	9
B. <i>Good governance</i> .....	16
C. Teori Kebijakan Publik .....	22
D. Teori Kewenangan .....	30
E. Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik.....	34
 <b>BAB III PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA</b>	
A. Peran <i>Ombudsman</i> Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik.....	39
B. Kendala <i>Ombudsman</i> Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik .....	45
C. Upaya <i>Ombudsman</i> Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik.....	49
 <b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* Republik Indonesia menjelaskan terkait apa yang disebut dengan *Maladministrasi* , *Maladministrasi* adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* yang menyebutkan 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.

Selain itu, *Maladministrasi* merupakan salah satu kata yang melekat pada tugas *Ombudsman* , ini menjadi pembicaraan sehari-hari seiring dengan berita tentang kinerja *Ombudsman* Republik Indonesia dalam mengawal

masyarakat mendapatkan informasi. Pada umumnya, masyarakat memahami *Maladministrasi* sebagai kesalahan administratif yang tidak terlalu penting.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman* Republik Indonesia, diantaranya:

- 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 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.

Namun fungsi dan tugas sebagaimana yang telah di atur tersebut tidak tercerminkan karena kurang tegasnya *Ombudsman* dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, panjang dan rumitnya birokrasi, serta kebiasaan pejabat publik yang bukan melayani dalam pengurusan administrasi di kantor pemerintahan. Itu merupakan gambaran keadaan birokrasi yang ada di Aceh saat ini. Situasi ini mengakibatkan masyarakat lebih memilih jalan pintas untuk melakukan tindakan yang mengedepankan emosional karena di perlambat dalam mendapatkan pelayanan di kantor-kantor pemerintah dan instansi pelayanan publik.

Pentingnya peran *Ombudsman* untuk mengawasi dan menindak para pejabat yang tidak serius dalam melayani masyarakat, tentunya masyarakat dalam berpartisipasi dalam mengawal sebuah pemerintahan sangat

memerlukan data-data yang di perlukan sebagai bentuk peran pengawasan masyarakat.

Ombudsmen Republik Indonesia Perwakilan Aceh menerima berbagai pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan *Maladministrasi* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sepanjang 2019, total 132 laporan diterima di lembaga pelayanan pengaduan publik itu. Ada berbagai pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan *Maladministrasi* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, total laporan masyarakat yang diterima pada tahun 2019 berjumlah 132 laporan.<sup>1</sup>

Melihat perkembangan masyarakat Aceh dalam segi teknologi, *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh telah menyediakan laporan pengaduan melalui media elektronik (*whatsapp*). Namun apakah masyarakat Aceh terkhusus masyarakat di daerah terpencil mengerti hal tersebut. Disisi lain, pelayanan publik di Provinsi Aceh Khususnya pada Pemerintahan Kabupaten/Kota cenderung sering diabaikan. Pengetahuan masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan *Good government*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyedia kebutuhan kepada masyarakat yang berlaku.

Tindakan tersebut berkaitan dengan kebijakan atau norma yang tidak dijalankan, tentu alasan yang dapat di logikakan adalah kurangnya pengawasan dari fungsi *Ombudsman* sehingga sering terjadi hal seperti itu. Namun, apakah

---

<sup>1</sup> <https://Ombudsman.Go.Id>, *Ombudsman Aceh Terima 132 Laporan Maladministrasi* Diakses Pada Tanggal 12 April 2022 Pada Pukul 02.27 Wib.

*Ombudsman* yang telah mengetahui hal tersebut hanya bertindak dengan menyediakan layanan pengaduan langsung dan tidak langsung.

Maka berdsasarkan latar belakang masalah di atas penulis bermaksud untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman*)**. Maka rumusan masalah diantaranya:

1. Bagaimanakah Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik?
2. Apakah Kendala Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik?
3. Upaya Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik?

## **B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian**

### 1. Ruang Lingkup

Sesuai judul yang di pilih yaitu Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik. Maka penelitian ini termasuk dalam bidang Hukum Tata Negara. Sehingga lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan Pemerintahan Aceh.

### 2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik.

- b. Untuk menjelaskan Kendala Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik
- c. Untuk menjelaskan Upaya Yang Di Hadapi Dalam Menjalankan Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik.

### C. Metode Penelitian

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

#### 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Peran adalah perbuatan seseorang atau badan hukum yang memiliki kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu.
- b. *Ombudsman* Perwakilan Aceh adalah lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan layanan publik.
- c. *Maladministrasi* adalah tindakan pejabat publik yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik seperti mengabaikan kewajibannya dan melampaui kewenangan.
- d. Pelayanan Publik adalah perbuatan dari seseorang atau badan hukum untuk menyediakan barang, jasa atau hal lain untuk kepentingan masyarakat.

## 2. Lokasi dan Populasi Penelitian

### a. Lokasi

Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor *Ombudsman* Perwakilan Aceh yang berlokasi di Kota Banda Aceh.

### b. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu Keseluruhan responden dan informan diantaranya Kepala *Ombudsman* Perwakilan Aceh, Kepala Bagian Pengaduan *Ombudsman* Perwakilan Aceh dan Akademisi.

## 3. Cara Pengambilan Sempel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. *purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden beserta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sample yang akan di ambil terdiri dari:

Responden :

- a. Kepala Bagian Pengaduan *Ombudsman* Perwakilan Aceh

Informan:

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dilakukan pula wawancara dengan informan antara lain:

- a. Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

#### 4. Cara pengumpulan data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut :

##### a. Penelitian Keperpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal ilmiah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

##### b. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan, penulis menggunakan cara, antara lain Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan responden dan informan untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan.

#### 5. Pengolahan dan analisis data

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik.

#### **D. Sistematika penulisan**

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka secara sistematis dibagi dalam empat bab sebagai berikut:

Bab I, Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari 4 (Empat) Sub Bab yang memuat Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup Dan Tujuan Penulisan, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

Bab II, Merupakan Peran *Ombudsman* Republik Indonesia, Tinjauan Tentang Peran *Ombudsman* Republik Indonesia, *Good Governance*, Teori Kebijakan Publik, Teori Kewenangan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik.

Bab III, Merupakan bab hasil penelitian yang berjudul Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik, diantaranya Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik, Kendala Yang Di Hadapi *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dan Upaya Yang Di Tempuh *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik.

Bab IV, Merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang berisikan kesimpulan dari hasil bab-bab yang telah di bahas sebelumnya dan saran yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

## BAB II

### PERAN *OMBUDSMAN* REPUBLIK INDONESIA

#### A. Tinjauan *Ombudsman* Republik Indonesia

Akar kata *Ombudsman* berasal dari bahasa *skandinavia* kuno yaitu “ombud”, yang bermakna perwakilan, *proxy*, wali amanat.<sup>1</sup> *Ombudsman* didirikan melalui Keputusan Presiden Nomor 44/2000 tentang Komisi *Ombudsman* Nasional oleh Presiden Abdurrahman Wahid, beranggotakan 9 orang. Bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.<sup>2</sup>

Pembentukan lembaga *Ombudsman* di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga *Ombudsman* di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu nampak 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*. Presiden Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga *Ombudsman* . Menurut konsideran keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga *Ombudsman* Indonesia adalah untuk

---

<sup>1</sup> Www.Ombudsman.Com, Alamsyah Saragih, *Ombudsman Dan Pengawasan Pelayanan Publik*, Hlm 2, Diakses Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 02.16 Wib.

<sup>2</sup> Www.Ombudsman.Com, Alamsyah Saragih, *Ombudsman Dan Pengawasan Pelayanan Publik*, Hlm 3, Diakses Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 02.16 Wib.

lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggotamasyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang di kenal dengan nama *Ombudsman* .<sup>3</sup>

Pada bulan Maret tahun 2000, Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi *Ombudsman* Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga *Ombudsman* Indonesia dengan dengan nama Komisi *Ombudsman* Nasional. Menurut Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga *Ombudsman* di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme
- b. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi

---

<sup>3</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesi*,. Laksbang Pressindo, Yogyakarta, Hlm. 22.

- c. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.<sup>4</sup>

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman* Republik Indonesia menjelaskan bahwa *Ombudsman* adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

*Ombudsman* merupakan salah satu lembaga *independent* yang dibentuk oleh negara untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, adapun tujuan pembentukan *Ombudsman* ialah:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, *kolusi* dan *nepotisme*

---

<sup>4</sup> *Ibid*, Hlm. 23.

- 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 meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek *good governance*, *diskriminasi* dan KKN.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.<sup>5</sup>

Selain itu, Maksud dan tujuan berdirinya *Ombudsman* di Indonesia dengan kewenangan yang luar biasa sebagai pengawas pelayanan publik adalah dilandasi oleh alasan-alasan argumentatif sebagai berikut:

- a. Sasaran Pengawasan adalah pemberian pelayanan artinya dalam bertindak seharusnya aparat menjadi pelayan sehingga warga masyarakat diperlakukan sebagai subyek pelayanan dan bukan obyek/korban pelayanan. Selama ini belum/tidak ada lembaga yang memfokuskan diri pada pengawasan atas pemberian pelayanan umum, padahal jika dicermati sebenarnya pelayanan inilah yang merupakan inti dari seluruh proses berpemerintahan karena di dalamnya terkandung nilai- nilai kepatutan, penghormatan hak-hak dasar, keadilan serta moralitas.
- b. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui liku-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti

---

<sup>5</sup> Bambang Istianto, *Demokratisasi Birokrasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011, Hlm. 24.

persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum. Jika pada akhirnya terjebak pada prosedur yang panjang maka akan menghabiskan waktu penyelesaian yang lama sehingga penyimpangan akan terus berlangsung tanpa ada perbaikan dan jalan keluar. Bahkan mungkin sekali akan muncul problem baru yaitu tentang mekanisme itu sendiri. Sesungguhnya suatu prosedur penyelesaian yang singkat dan sederhana dimanapun akan lebih efisien. Termasuk dalam aspek ini adalah cara penyelesaian melalui mediasi di mana masing- masing pihak langsung bertemu dan membahas permasalahan sekaligus menentukan jalan keluar terbaik melalui prinsip saling memberi dan saling menerima (*win-win solution*).

- c. Masalah pelayanan yang menjadi sasaran pengawasan *Ombudsman* dalam praktek lebih banyak menimpa masyarakat secara individual, meskipun juga tidak jarang berkaitan dengan suatu sistem atas kebijakan sehingga melibatkan (mengorbankan) kepentingan individu-individu dalam jumlah yang lebih banyak. Biasanya anggota masyarakat kurang peka terhadap pemberlakuan sistem/kebijakan yang merugikan karena merasa lemah berhadapan dengan kekuasaan. Dengan demikian ia membutuhkan bantuan, membutuhkan dukungan dan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah tanpa harus menanggung resiko munculnya masalah baru.
- d. Berkenaan dengan substansi pengawasan yaitu pelayanan umum oleh penyelenggara negara meskipun nampaknya sederhana namun memiliki

dampak yang amat mendasar. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*). Asas pemerintahan yang baik dalam implementasinya diwujudkan melalui ketaatan hukum, tidak memihak, bersikap adil, keseimbangan bertindak, cermat, saling percaya dan lain-lain. Dengan demikian sesungguhnya pelayanan umum sebagai hakikat dasar dari asas pemerintahan yang baik menjadi harapan utama keberadaan lembaga *Ombudsman* .

- e. Masyarakat kecil ataupun korban pelayanan secara mayoritas adalah kelompok ekonomi lemah karena itu mereka menjadi ragu untuk memperjuangkan keluhannya karena keterbatasan masalah keuangan. Institusi *Ombudsman* dengan tegas dan terbuka mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ataupun laporan yang disampaikan kepada *Ombudsman* tidak dipungut biaya. Ketentuan bebas biaya ini merupakan salah satu prinsip *Ombudsman* yang bersifat universal yang sekaligus sebagai implementasi integritasnya. *Ombudsman* sangat menjunjung tinggi asas ini sehingga diharapkan sekali agar warga masyarakat tidak memberikan imbalan sekecil apapun kepada *Ombudsman* sebelum, pada waktu dan ataupun sesudah berurusan dengan *Ombudsman* . Berurusan

dengan *Ombudsman* tanpa memberi imbalan kepadanya merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap eksistensi *Ombudsman*.<sup>6</sup>

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* menjelaskan bahwa tujuan ombudman diantaranya:

- 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 menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek *good governance*, *diskriminasi*, *kolusi*, korupsi, serta *nepotisme*
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Pasal 6 menjelaskan bahwa fungsi *Ombudsman* untuk 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.

Pasal 7 *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

---

<sup>6</sup> *Ibid*, Hlm, 91.

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
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang undang.

Pasal 8 ayat (1) menjelaskan bahwa dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, *Ombudsman* berwenang:

- i. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada *Ombudsman*
- ii. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- iii. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor
- iv. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan
- v. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak
- vi. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- vii. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

## **B. *Maladministrasi***

*Maladministrasi* secara umum memiliki definisi yaitu perilaku tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan, dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, *intimidasi*, atau *diskriminasi* dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau

berdasarkan tindakan yang tidak beralasan ,menekan, *improver* dan *diskriminatif*.<sup>7</sup>

Menurut Widodo, *Maladministrasi* adalah “suatu praktik yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktik administrasi”.<sup>8</sup>

Termasuk bentuk tindakan *Maladministrasi* adalah tindakan-tindakan yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan adanya:

- a. *Mis Conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor.
- b. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidak sebenarnya, untuk kepentingan birokrat.
- c. Korupsi yang terjadi karena penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya, termasuk didalamnya mempergunakan kewenangan untuk tujuan lain dari tujuan pemberian kewenangan, dan dengan tindakan tersebut untuk kepentingan memperkaya dirinya, orang lain kelompok maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.
- d. *Defective Policy implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau

---

<sup>7</sup> Aat Glorista, *Menuju Good Governance Dalam Pelaksanaan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time Di Empat Pelabuhan Indonesia)*. Usu Law Journal, Vol.4.No.3. Hlm. 101. Diakses Pada Tanggal 29 Juni 2022 Pada Pukul 15.00 Wib.

<sup>8</sup> Sajuta Dan Surahman, *Efektifitas Lembaga Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi pernagkat Daerah Kabupaten Tangerang)*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang , 2017, Hlm. 40.

pengesahan undang-undang, tetapi tidak sampai di tindak lanjuti menjadi kenyataan.<sup>9</sup>

*Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi ini antara lain:

- 1) *Indecision* yaitu tidak adanya keputusan yang jelas atas suatu kasus. Jadi suatu kasus yang pernah terjadi dibiarkan setengah jalan, atau dibiarkan mengambang, tanpa ada keputusan akhir yang jelas. Biasanya kasus-kasus seperti bila menyangkut sejumlah pejabat tinggi. Banyak dalam praktik muncul kasus-kasus yang di peti es kan.
- 2) *Red Tape* yaitu penyakit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, meski sebenarnya bisa diselesaikan secara singkat.
- 3) *Cicumloution* yaitu Penyakit para birokrat yang terbiasa menggunakan kata-kata terlalu banyak. Banyak janji tetapi tidak ditepati. Banyak kata manis untuk menenangkan gejolak masa. Kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antar elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.
- 4) *Rigidity* yaitu penyakit birokrasi yang sifatnya kaku. Ini efek dari model pemisahan dan impersonality dari karakter birokrasi itu sendiri. Penyakit ini nampak, dalam pelayanan birokrasi yang kaku, tidak fleksibel, yang pokoknya baku menurut aturan, tanpa melihat kasus-perkasus.

---

<sup>9</sup> Hendra Nurjthjo, Dkk, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, 2013. Him. 16.

- 5) *Psycophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Ada gejala Asal Bapak senang. Kecenderungan birokrat melayani individu atasannya, bukan melayani publik dan hati nurani. Gejala ini bisa juga dikatakan loyalitas pada individu, bukan loyalitas pada public
- 6) *Over staffing* yaitu Gejala penyakit dalam birokrasi dalam bentuk pembengkakan staf. Terlalu banyak staf sehingga mengurangi efisiensi
- 7) *Paperasserie* adalah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, banyak formulir-formulir, banyak laporanlaporan, tetapi tidak pernah dipergunakan sebagaimana mestinya fungsinya
- 8) *Defective accounting* yaitu pemeriksaan keuangan yang cacat. Artinya pelaporan keuangan tidak sebagaimana mestinya, ada pelaporan keuangan ganda untuk kepentingan mengelabui. Biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah *mark up* proyek keuangan.<sup>10</sup>

Ada pendapat lain mengenai bentuk *Maladministrasi* yang dilakukan oleh birokrat yaitu:

- a. Ketidak jujuran (*dishonesty*), Berbagai tindakan ketidak jujuran antara lain: menggunakan barang publik untuk kepentingan pribadi, menerima uang, dll.
- b. Perilaku yang buruk (*unethical behavior*), tindakan tidak etis ini adalah tindakan yang mungkin tidak bersalah secara hukum, tetapi melanggar etika sebagai administrator.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*Hlm.18

- c. Mengabaikan hukum (*disregard of law*), Tindakan mengabaikan hukum mencakup juga tindakan menyepelekan hukum untuk kepentingan dirinya sendiri, atau kepentingan kelompoknya
- d. *Favoritisme* dalam menafsirkan hukum, Tindakan menafsirkan hukum untuk kepentingan kelompok, dan cenderung memilih penerapan hukum yang menguntungkan kelompoknya.
- e. Perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai, tindakan ini cenderung diperlakukan pimpinan kepada bawahannya berdasarkan faktor *like and dislike*. Yaitu orang yang disenangi cenderung mendapatkan fasilitas lebih, meski prestasinya tidak bagus. Sebaliknya untuk orang yang tidak disenangi cenderung diperlakukan terbatas.
- f. *Inefisiensi bruto* (*gross inefficiency*), adalah kecenderungan suatu instansi publik memboroskan keuangan negara
- g. Menutup-nutupi kesalahan, Kecenderungan menutupi kesalahan dirinya, kesalahan bawahannya, kesalahan instansinya dan menolak diliput kesalahannya.
- h. Gagal menunjukkan inisiatif, kecenderungan tidak berinisiatif tetapi menunggu perintah dari atas, meski secara peraturan memungkinkan dia untuk bertindak atau mengambil inisiatif kebijakan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> *Ibid.* Hlm. 13.

Bentuk-bentuk lain dari *Maladministrasi* :

- a. Bentuk-bentuk maladinistrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
- b. Bentuk-bentuk *Maladministrasi* yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
- c. Bentuk-bentuk *Maladministrasi* yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan.
- d. Bentuk-bentuk *Maladministrasi* yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap.
- e. Bentuk-bentuk *Maladministrasi* yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak layak.
- f. Bentuk-bentuk *Maladministrasi* yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau

permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.<sup>12</sup>

Sedangkan *Ombudsman* sendiri membuat kategori tindakan *Maladministrasi* sebagai berikut:

- a. Tindakan yang dirasi janggal (*inappropriate*) karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya
- b. Tindakan yang menyimpang (*deviate*)
- c. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*)
- d. Tindakan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*)
- e. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*underdelay*)
- f. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).<sup>13</sup>

### C. Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik harus dibuat oleh otoritas politik, yaitu mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan

---

<sup>12</sup> *Ibid.* Hlm. 14.

<sup>13</sup> Sajuta Dan Surahman, *Efektifitas Lembaga Ombudsman Republicindonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasipernagkat Daerah Kabupaten Tangerang)*, *Op.Cit.* Hlm. 40

dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah.<sup>14</sup>

Istilah kebijakan publik merupakan terjemahan istilah bahasa Inggris, yaitu *public policy*. Kata *policy* ada yang menerjemahkan menjadi “kebijakan” dan ada juga yang menerjemahkan menjadi “kebijaksanaan”. Meskipun belum ada kesepakatan bahwa *policy* diterjemahkan menjadi “kebijakan” atau “kebijaksanaan”, kecenderungan untuk *policy* digunakan istilah kebijakan. Oleh karena itu, *public policy* diterjemahkan menjadi kebijakan *public*.<sup>15</sup>

Menurut Thomas R. Dye “*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*” yang diartikan dengan “kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu”. Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan “tindakan” pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya. Sedangkan menurut David Easton, “*Public policy is the authoritative allocation of values for the whole society*” (kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara sah kepada seluruh anggota masyarakat).<sup>16</sup>

Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah karena kebijakan publik dibuat oleh lembaga yang

---

<sup>14</sup> Sahya Anggara, *Kebijakan Public*, Pustaka Setia, Bandung, 2018, Hlm. 33.

<sup>15</sup> *Ibid*, Hlm. 35.

<sup>16</sup> *Ibid*, Hlm. 35.

memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan. Kemudian, kebijakan publik sebagai hipotesis adalah kebijakan yang dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat. Kebijakan senantiasa bersandar pada asumsi-asumsi mengenai perilaku.<sup>17</sup>

Teori dan proses kebijakan publik memiliki definisi yang tidak hanya menekankan pada hal-hal yang diusulkan pemerintah, tetapi juga mencakup arah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Perhatian para ilmuwan politik terhadap studi kebijakan publik juga semakin besar. Menurut James Anderson, adalah sah bagi seorang ilmuwan politik memberikan saran-saran kepada pemerintah ataupun pemegang otoritas pembuat kebijakan agar kebijakan yang dihasilkannya mampu memecahkan persoalan dengan baik.<sup>18</sup>

Sifat kebijakan publik sebagai arah tindakan dapat dipahami secara lebih baik apabila konsep ini diperinci menjadi beberapa kategori, antara lain tuntutan kebijakan, keputusan kebijakan, pernyataan kebijakan, hasil kebijakan, dan dampak kebijakan. Dengan mengacu pada tahap-tahap kebijakan yang ditawarkan Jones dan beberapa ahli lainnya, domain kebijakan publik meliputi penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi, dan penilaian kebijakan.<sup>19</sup>

Kebijakan publik dibedakan menjadi analisis kebijakan, kebijakan publik, dan anjuran kebijakan. Kebijakan publik secara garis besar mencakup tahap-tahap perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Analisis kebijakan berhubungan dengan penyelidikan serta

---

<sup>17</sup>*Ibid*, Hlm. 36.

<sup>18</sup>*Ibid*, Hlm. 24.

<sup>19</sup>*Ibid*, Hlm. 24.

deskripsi sebab dan konsekuensi kebijakan publik. Dalam analisis kebijakan, dapat dianalisis pembentukan, substansi, dan dampak dari kebijakan tertentu. Adapun anjuran kebijakan secara khusus berhubungan dengan tindakan yang harus dilakukan oleh pemerintah dengan menganjurkan kebijakan tertentu melalui diskusi, persuasi atau aktivitas politik.<sup>20</sup>

Ada tiga hal pokok yang perlu diperhatikan dalam analisis kebijakan publik. Pertama, fokus utamanya adalah penjelasan kebijakan, bukan anjuran kebijakan yang “pantas”. Kedua, sebab dan konsekuensi dari kebijakan publik diselidiki dan diteliti dengan menggunakan metodologi ilmiah. Ketiga, analisis dilakukan dalam rangka mengembangkan teori-teori umum yang dapat diandalkan tentang kebijakan publik dan pembentukannya sehingga dapat diterapkan di lembaga-lembaga dan bidang-bidang kebijakan yang berbeda. Analisis kebijakan publik sangat berguna dalam merumuskan ataupun mengimplementasikan kebijakan publik. Teori-teori dalam analisis kebijakan publik pada akhirnya dapat digunakan untuk mengembangkan kebijakan publik yang baik pada masa yang akan datang.<sup>21</sup>

Merujuk pada banyaknya persoalan mengenai kebijakan publik, Robert B. Seidman, Ann Seidman, dan Nalin Abeysekere mereka menyatakan bahwa suatu masalah dapat muncul akibat dari adanya beberapa hal yang ditiesiskannya tidak berjalan sebagaimana mestinya. Diantaranya:

---

<sup>20</sup>*Ibid*, Hlm. 24.

<sup>21</sup>*Ibid*, Hlm. 25.

### 1. *Rule* (peraturan)

Peraturan dimaksudkan untuk mengatur segala perilaku manusia. Peraturan dalam hal ini menyangkut semua masalah publik atau masalah yang ditimbulkan oleh publik. Masalah publik dapat muncul jika:

- a) Rancunya atau membingungkannya bahasa yang digunakan dalam peraturan, seperti tidak dijelaskannya hal-hal yang dilarang dan yang harus dilakukan oleh masyarakat
- b) Beberapa peraturan berpeluang menyebabkan perilaku bermasalah
- c) Peraturan sering memperluas penyebaran perilaku bermasalah, bukan menghilangkannya
- d) Peraturan membuka peluang bagi perilaku yang tidak transparan
- e) Peraturan memberikan wewenang berlebih pada pelaksana peraturan untuk bertindak represif.

### 2. *Opportunity* (kesempatan)

Seorang individu akan dapat melakukan perilaku bermasalah jika kesempatan yang ada terbuka lebar. Jika kesempatan terbuka, hal itu dapat memengaruhi seorang individu untuk berperilaku menyimpang. Dalam hal ini, lingkungan menjadi faktor yang dominan penyebab perilaku yang menyimpang.<sup>22</sup>

### 3. *Capacity* (kemampuan)

Hal tersebut berkaitan dengan pertukaran yang disebabkan tidak dapat memerintah para individu untuk melakukan hal-hal di luar

---

<sup>22</sup>*Ibid*, Hlm. 30.

kemampuannya. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman mengenai kondisi-kondisi dari setiap individu.

4. *Communication* (komunikasi)

Munculnya perilaku bermasalah dapat diakibatkan ketidaktahuan masyarakat tentang suatu peraturan. Ketidaktahuan tersebut dipicu oleh komunikasi yang tidak berjalan dengan baik (*miss-communication*). Permasalahan komunikasi sebenarnya merupakan permasalahan klasik di negara yang kaya akan budaya dan sangat plural ini.

5. *Interest* (kepentingan)

Kategori ini dapat digunakan untuk menjelaskan pandangan individu tentang akibat dan manfaat dari setiap perilakunya. Akibat dan manfaat yang ditimbulkannya bisa dalam bentuk *materiil* (keuntungan ekonomi) dan *non-materiil* (pengakuan dan penghargaan).

6. *Process* (proses)

Proses merupakan sebuah instrumen yang digunakan dalam menemukan penyebab perilaku bermasalah yang dilakukan dalam atau oleh suatu organisasi. Beberapa proses yang digunakan untuk merumuskan masalah dalam organisasi, antara lain proses pengumpulan input, proses pengolahan input menjadi keputusan, proses *output*, dan proses umpan balik.

7. *Ideology* (nilai dan/atau sikap)

Sekumpulan nilai yang dianut oleh suatu masyarakat untuk merasa, berpikir, dan bertindak. Suatu nilai yang berlaku dalam masyarakat

merupakan hasil kesepakatan bersama dalam sebuah kelompok. Kemungkinan terjadinya konflik sangat besar mengingat nilai tersebut hidup dalam masyarakat yang *plural* dan *heterogen* (sebuah nilai yang dianut sering tidak sesuai dengan pandangan setiap kelompok).<sup>23</sup>

Kebijakan publik dalam praktik ketatanegaraan dan pemerintahan, menurut Nugroho pada dasarnya terbagi dalam tiga prinsip, yaitu:

- a. Cara merumuskan kebijakan publik (formulasi kebijakan)
- b. Cara kebijakan publik diimplementasikan
- c. Cara kebijakan publik dievaluasi.<sup>24</sup>

Menurut Said Zainal Abidin, tidak semua kebijakan publik mempunyai prioritas yang sama untuk diproses. Hal tersebut ditentukan oleh proses penyaringan melalui serangkaian kriteria. Berikut ini kriteria yang dapat digunakan dalam menentukan kebijakan.

- a. Efektivitas, mengukur suatu alternatif sasaran yang dicapai dengan suatu alternatif kebijakan dapat menghasilkan tujuan akhir yang diinginkan.
- b. Efisien, dana yang digunakan harus sesuai dengan tujuan yang dicapai.
- c. Cukup, suatu kebijakan dapat mencapai hasil yang diharapkan dengan sumber daya yang ada.
- d. Adil.
- e. Terjawab, kebijakan dibuat agar dapat memenuhi kebutuhan suatu golongan atau suatu masalah tertentu dalam masyarakat.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>*Ibid*, Hlm. 31.

<sup>24</sup>*Ibid*, Hlm. 39.

<sup>25</sup>*Ibid*, Hlm. 40.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dikategorikan melampaui Wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a apabila Keputusan dan/atau Tindakan yang dilakukan:

- a. Melampaui masa jabatan atau batas waktu berlakunya Wewenang
- b. Melampaui batas wilayah berlakunya Wewenang
- c. Bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18 ayat (2) menjelaskan bahwa badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dikategorikan mencampur adukkan Wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b apabila Keputusan dan/atau Tindakan yang dilakukan:

- a. Diluar cakupan bidang atau materi wewenang yang diberikan
- b. Dengan tujuan wewenang yang diberikan.

Pasal 18 ayat (3) badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dikategorikan bertindak sewenang-wenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf c apabila Keputusan dan/atau Tindakan yang dilakukan:

- a. Tanpa dasar Kewenangan
- b. Bertentangan dengan Putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.

#### D. Teori Kewenangan

Secara yuridis pengertian wewenang adalah kemampuan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk menimbulkan akibat-akibat hukum.<sup>26</sup> Menurut H.D.Stoud pengertian wewenang adalah keseluruhan aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik dalam hukum *public*.<sup>27</sup>

Wewenang berkaitan dengan kekuasaan. Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsur-unsur lainnya, yaitu:

- a. Hukum
- b. kewenangan (wewenang)
- c. keadilan
- d. kejujuran
- e. kebijakbestarian
- f. kebajikan.<sup>28</sup>

Jenis-jenis Kebijakan Publik menurut James E. Anderson (1970) diantaranya berikut:

- a. *Substantive and Procedural Policies* *Substantive policy* adalah kebijakan dilihat dari substansi masalah yang dihadapi oleh pemerintah. Misalnya, kebijakan pendidikan, kebijakan ekonomi, dan lain-lain. *Procedural*

---

<sup>26</sup> Indrohato, *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, Dalam Paulus Efendie Lotulung, Himpunan Makalah Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, Hlm. 65.

<sup>27</sup> Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, Alumni, Bandung, 2004, Hlm. 4.

<sup>28</sup> A. Gunawan Setiardi, *Dialektika Hukum Dan Moral Dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Jogjakarta, 1990, Hlm. 52.

*policy* adalah kebijakan dilihat dari pihak-pihak yang terlibat dalam perumusannya (*policy stakeholders*). Misalnya Undang-Undang tentang Pendidikan, yang berwenang membuat adalah Departemen Pendidikan Nasional.<sup>29</sup>

- b. *Distributive, Redistributive, and Regulatory Policies* *Distributive policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang pemberian pelayanan/keuntungan kepada individu, kelompok, atau perusahaan. Contoh, kebijakan tentang *tax holiday*. *Redistributive policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang pemindahan alokasi kekayaan, pemilikan, atau hak-hak. Contoh, kebijakan tentang pembebasan tanah untuk kepentingan umum. *Regulatory policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang pembatasan/pelarangan terhadap perbuatan/tindakan. Contoh, kebijakan tentang larangan memiliki dan menggunakan senjata api.
- c. *Material Policy* *Material policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang pengalokasian/penyediaan sumber-sumber material yang nyata bagi penerimanya. Contoh, kebijakan pembuatan rumah sederhana
- d. *Public Goods and Private Goods Policies* *Public goods policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang/pelayanan oleh pemerintah untuk kepentingan orang banyak. Contoh, kebijakan tentang perlindungan keamanan dan, penyediaan jalan umum. *Private goods policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang penyediaan

---

<sup>29</sup> Sahya Anggara, *Kebijakan Public, Op.Cit*, Hlm. 55.

barang-barang/pelayanan oleh pihak swasta untuk kepentingan individu (perseorangan) di pasar bebas dengan imbalan biaya tertentu. Contoh tempat hiburan, hotel, dan lain-lain.<sup>30</sup>

Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh eksekutif, legislatif dan yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu Negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsur-unsur lainnya, yaitu hukum, kewenangan (wewenang), keadilan, kejujuran, kebijaksanaan dan kebajikan.<sup>31</sup>

Mengatur atau menentukan aturan dan menetapkan hukum Negara yang akan mengikat dan membebani rakyat, haruslah didasarkan atas persetujuan rakyat itu sendiri. Negara atau pemerintah tidak berhak mengatur warga negaranya kecuali atas dasar kewenangan yang secara eksplisit diberikan oleh rakyat sendiri melalui perantaraan wakil-wakil mereka yang duduk di lembaga perlemen.<sup>32</sup>

Kewenangan pembentukan undang-undang merupakan fungsi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan suatu bangsa, oleh karena secara nyata kedaulatan yang diakui dalam Negara tersebut dapat dilaksanakan. Menurut Philipus M. Hadjon jabatan memperoleh wewenang melalui 3 sumber yakni atribusi, delegasi, dan mandat.<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> *Ibid*, Hlm. 56.

<sup>31</sup> Rusadi Kantaprawira, *Hukum Dan Kekuasaan*, Makalah, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1998, Hlm. 37.

<sup>32</sup> Jimly Asshiddiqie, *Perihal Undang-Undang, Rajawali Pers*, Jakarta, 2006, Hlm 261

<sup>33</sup> Philipus M. Hadjon, Dkk, *Hukum Administrasi Negara*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005, Hlm. 140

a. Atribusi

Atribusi merupakan wewenang yang melekat pada suatu jabatan. Dalam tinjauan Hukum Tata Negara, atribusi ditunjukkan dalam wewenang yang dimiliki oleh organ pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya berdasarkan kewenangan yang di tunjuk oleh pembuat undang-undang. Kewenangan atribusi tersebut menunjukkan pada kewenangan asli atas dasar konstitusi. Kewenangan atribusi hanya dimiliki oleh DPR, Presiden, dan DPD dalam hal pembentukan undang-undang.

b. Delegasi

Pemberian kewenangan untuk mengatur lebih lanjut mengenai teknis atau pelaksana dari undang-undang disebut dengan pemberian kewenangan delegasi. Proses pendelegasian kewenangan regulasi atau legislasi inilah yang disebut sebagai pendelegasian kewenangan legislative atau "*legislative delegation of rule making power*".<sup>34</sup>

c. Mandat

Kewenangan mandat merupakan pemberian, pelimpahan, atau pengalihan kewenangan oleh suatu organ pemerintahan kepada pihak lain untuk mengambil keputusan atas tanggung jawab sendiri. Apabila kewenangan yang dilimpahkan atau didelegasikan tersebut merupakan kewenangan untuk membentuk suatu peraturan

---

<sup>34</sup>*Ibid.* Hlm. 41.

perundang-undangan (*the power of rule-making atau law making*), maka dengan terjadinya pendelegasian kewenangan tersebut akan mengakibatkan terjadi pula peralihan kewenangan untuk membentuk undang-undang sebagaimana mestinya.<sup>35</sup>

#### **E. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik**

Menurut Jazim Hamidi, berdasarkan rumusan pengertian para pakar tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik, maka dapat ditarik unsur-unsur yang membentuk pengertian tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik secara komprehensif, yaitu :

- a. AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi negara
- b. AAUPB berfungsi sebagai pegangan bagi Pejabat Administrasi Negara dalam menjalankan fungsinya, merupakan alat uji bagi hakim administrasi dalam menilai tindakan administrasi negara (yang berwujud penetapan/*beschikking*), dan sebagai dasar pengajuan gugatan bagi pihak penggugat.
- c. Sebagian besar dari asas-asas umum pemerintahan yang baik masih merupakan asas-asas yang tidak tertulis, masih abstrak, dan dapat digali dalam praktik kehidupan di masyarakat.
- d. Sebagian asas yang lain sudah menjadi kaidah hukum tertulis dan terpecah dalam berbagai peraturan hukum positif. Sebagian asas

---

<sup>35</sup> *Ibid.* Hlm. 42.

telah berubah menjadi kaidah hukum tertulis, namun sifatnya tetap sebagai asas hukum.<sup>36</sup>

Konsepsi asas-asas umum pemerintahan yang baik menurut Crinice le Roy yang meliputi asas kepastian hukum, asas keseimbangan, asas bertindak cermat, asas motivasi untuk setiap keputusan badan pemerintah, asas tidak boleh mencampuradukkan kewenangan, asas kesamaan dalam pengambilan keputusan, asas permainan yang layak, asas keadilan atau kewajaran, asas menanggapi pengharapan yang wajar, asas meniadakan akibat-akibat suatu keputusan yang batal, dan asas perlindungan atas pandangan hidup pribadi. Koentjoro menambahkan dua asas lagi, yakni asas kebijaksanaan dan asas penyelenggaraan kepentingan umum.<sup>37</sup>

Asas-asas umum pemerintahan yang baik harus dipandang sebagai norma-norma hukum tidak tertulis, yang senantiasa harus ditaati oleh pemerintah, meskipun arti yang tepat dari asas-asas umum pemerintahan yang baik bagi tiap keadaan tersendiri tidak selalu dapat dijabarkan dengan teliti. Dapat dikatakan bahwa asas-asas umum pemerintahan yang baik adalah asas-asas hukum tidak tertulis, dari mana untuk keadaan-keadaan tertentu dapat ditarik aturan-aturan hukum yang dapat diterapkan.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Solechan , *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik*, *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 3, August 2019, Hlm. 544. Diakses Pada Tanggal 12 April 2022, Pukul 10.10 Wib

<sup>37</sup> Solechan , *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik*, *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 3, August 2019, Hlm. 546. Diakses Pada Tanggal 12 April 2022, Pukul 10.10 Wib

<sup>38</sup> Philipus M. Hadjon And Et.Al, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1993. Hlm. 32.

Dalam perkembangannya, asas-asas umum pemerintahan yang baik memiliki arti penting dan fungsi sebagai berikut :

- a. Bagi administrasi negara, bermanfaat sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang bersifat sumir, samar atau tidak jelas. Kecuali itu sekaligus membatasi dan menghindari kemungkinan administrasi negara mempergunakan *freies ermessen*/ melakukan kebijakan yang jauh menyimpang dari ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, administrasi negara diharapkan terhindar dari perbuatan *onrechtmatige daad*, *detournement de pouvoir*, *abus de droit*, dan *ultravires*.
- b. Bagi warga masyarakat, sebagai pencari keadilan, asas-asas umum pemerintahan yang baik dapat dipergunakan sebagai dasar gugatan sebagaimana disebut dalam pasal 53 UU Nomor 5 Tahun 1986.
- c. Bagi Hakim TUN, dapat dipergunakan sebagai alat menguji dan membatalkan keputusan yang dikeluarkan badan atau Pejabat TUN.
- d. AAUPB juga berguna bagi badan legislatif dalam merancang suatu Undang-Undang.<sup>39</sup>

Asas-asas tersebut menjadi patokan bagi pemerintah agar tidak melakukan perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan *good governance*. Pasal 17 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan mengatur tentang larangan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan

---

<sup>39</sup> Solechan, *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik*, *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 3, August 2019, Hlm. 545. Diakses Pada Tanggal 12 April 2022, Pukul 10.10 Wib

yang meliputi larangan melampaui wewenang, larangan mencampur adukkan wewenang, dan/atau larangan bertindak sewenang-wenang.

Istilah “*governance*” sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi negara di Indonesia, terminologi “*good governance*” telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih.<sup>40</sup>

Menurut Sedarmayanti, *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan pelayanan publik, baik berupa *public good*, maupun *public services* oleh *governance*. Sedangkan praktek terbaiknya disebut *good governance* yang efektif menuntut adanya *alignment* (koordinasi) yang baik dan berintegritas, profesional serta menerapkan etos kerja dan moral yang tinggi.<sup>41</sup>

*Good governance* sebagai norma pemerintahan adalah suatu sasaran yang akan dituju dan diwujudkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik dan asas-asas umum pemerintahan yang layak sebagai norma mengikat yang menuntun pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Sinergitas antara

---

<sup>40</sup> Nuryanto A.Daim, *Hukum Administrasi*, Laksbang Justitia, Surabaya, 2014, Hlm. 43.

<sup>41</sup> *Ibid*, Hlm. 45.

*good governance* dengan asas-asas umum pemerintahan yang layak menciptakan pemerintahan yang bersih (clean goverment) dan pemerintahan yang berwibawa. Konsep *good governance* telah menjadi kemauan politik dalam berbagai ketentuan perundang-undangan dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>42</sup>

Peran pemerintah melalui kebijakan publiknya sangat penting dalam memfasilitasi berjalannya mekanisme pasar yang benar, sehingga penyimpangan yang terjadi di dalam pasar dapat dihindari. Oleh karena itu, upaya perwujudan *good governance* dapat dimulai dengan membangun landasan demokratisasi penyelenggaraan negara dan dilakukan upaya pembenahan penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat terwujud *good governance*.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Muin Fahmal, *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih*, Kreasi Total Media, Yogyakarta, 2008. Hlm. 88

<sup>43</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013, Hlm.50

### **BAB III**

#### **PERAN *OMBUDSMAN* PERWAKILAN ACEH DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK**

##### **A. Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pasal 18 Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan setidaknya masyarakat berhak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan dan hal lain yang telah tertera.

Walaupun Pasal 18 tersebut sudah jelas menerangkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik, namun tetap saja ada pejabat publik yang mengabaikan hal tersebut. Maka dari itu, untuk dapat mengawasi pejabat publik maka dibentuklah lembaga yang bernama *Ombudsman* melalui putusan Presiden Nomor 44/2000 tentang Komisi *Ombudsman* Nasional oleh Presiden Abdulrahman Wahid. *Ombudsman* merupakan salah satu lembaga non

kementrian yang memiliki tugas untuk mengawasi pelayanan publik di seluruh Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Siti Fauziah Husen merupakan Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh, beliau menjelaskan bahwa :

1. Tugas *Ombudsman* telah tertuang pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* Republik Indonesia seperti Menerima laporan, memeriksa substansi laporan, Menindak lanjuti laporan, Melakukan investigasi terhadap dugaan maladministrasi.
2. *Ombudsman* juga memiliki wewenang untuk meminta keterangan secara lisan dan tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkiat mengenai laporan yang di sampaikan kepada *Ombudsman*, Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau fotokopi dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan, meminta klarifikasi atau salian foto kopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lainyang terkait dengan laporan, menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi ataspermintaan para pihak, membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan.
3. Seluruh masyarakat Aceh berhak menyampaikan laporan kepada *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh sepanjang mengenai tindakan pelayanan atau penyimpangan.

4. Masyarakat dalam melakukan pelaporan dimudahkan, karena *Ombudsman* Perwakilan Aceh menyediakan pengaduan online melalui nomor *whatapp* 08119363737 dan dapat juga secara langsung mendatangi kantor *Ombudsman* yang beralamat di Jl, Medan Banda Aceh, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar.
5. Masyarakat dapat melaporkan dugaan terjadinya maladministrasi dengan melihat beberapa syarat yang telah di atur pada Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman* yang memuat ama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor, raian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci dan Sudah menyampaikan laporan langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya
6. Persyaratan yang sifatnya administratif formal dan persyaratan yang menyangkut substansi terkait dengan kompetensi *Ombudsman* Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Aceh , serta tidak melampaui masa kadaluarsa pelaporan.
7. Penyusunan *resume* kasus dilakukan oleh Asisten *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang menangani laporan dan/atau menerima Pelapor pada saat menyampaikan laporannya secara lisan.
8. Salah satu wewenang yang dijalankan *Ombudsman* adalah meminta klarifikasi kepada pejabat publik sehubungan dengan adanya keluhan

dari masyarakat. Permintaan klarifikasi merupakan bagian terpenting dalam proses investigasi.

9. *Ombudsman* tidak hanya melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Akan tetapi juga melakukan tindakan pencegahan agar tidak lagi terjadinya maladministrasi kepada masyarakat dan juga pemerintah. Pencegahan pertama dilakukan untuk menanamkan nilai dan norma kepada masyarakat agar paham dan maladministrasi dapat dihindari. Dan yang kedua dilakukan agar pemerintah paham dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku agar tidak terjadi maladministrasi.
10. Hasil pengawasan tersebut bersumber dari sikap/perilaku pegawai dalam melayani seperti Tidak Peduli, diskriminasi, kurang ramah.<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Nurhasanah merupakan Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa:

1. *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh akan melakukan pemeriksaan layanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Agustus 2022 mendatang melalui *virtual meeting zoom*.
2. Ada 14 dokumen yang dimintai kelengkapannya oleh *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan akan kami persiapkan.

---

<sup>1</sup> Siti Fauziah Husen, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 25 Juli 2022 Pada Pukul 14.30 Wib.

3. Beliau menjelaskan, pada tahun 2022 ini, *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh memberitahukan bahwa akan dilakukan pemeriksaan melalui surat kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Sebelumnya *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh tidak pernah memberitahukan apabila ingin memeriksa pelayanan publik, melainkan pengawasan yang dilakukan oleh *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh secara diam-diam dengan menyamar menjadi masyarakat biasa.
4. Beliau juga menjelaskan pengawasan seperti *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh lakukan pada tahun sebelumnya dinilai sangat efektif, karena tanpa sepengetahuan pihak penyelenggara pelayanan publik, namun beliau juga menjelaskan bahwa kekurangan dari metode pemeriksaan *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh saat itu adalah tidak sepenuhnya mengetahui bahwa prosedur-prosedur tentang bagaimana mekanisme kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah di atur dalam peraturan menteri dalam negeri.
5. Pada tahun lalu, tepatnya pada tahun 2020 *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh menemukan kurangnya pelayanan publik dalam segi:
  - a. Fasilitas Tuna rungu, Tuna Wicara dan Tuna Netra, pendingin ruangan, Komputer yang tidak memadai.

- b. Sumberdaya manusia yang kurang serta lamanya proses pengurusan.
  - c. Pengurusan berkas berlarut seperti KK, KTP, KIA, Akta Kelahiran Dan Akta Kematian.
6. Hasil dari pemeriksaan *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh tersebut akan di serahkan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik.
7. Kemudian setelah tindak lanjut tersebut diterima, pimpinan akan melakukan evaluasi dan memberikan arahan kepada anggotanya untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terhadap peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa *Ombudsman* Perwakilan Aceh memiliki hak untuk mengawasi pelayanan publik diseluruh daerah pada Provinsi Aceh dengan dasar aturan hukum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* Republik Indonesia. Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh *Ombudsman* Republik Indonesia tidak diketahui pihak penyelenggara pelayanan publik atau dilakukan secara diam-diam dengan melihat dan mencoba langsung proses pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

---

<sup>2</sup> Nurhasanah, Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, *Wawancara*, Pada Tanggal 18 Agustus 2022, Pukul 12.00 Wib.

## **B. Kendala Yang Di Hadapi *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik**

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 3 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman* Republik Indonesia. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pengawasan merupakan bagian terpenting dalam proses manajemen guna mengendalikan suatu kegiatan agar berjalan dengan baik. Pengawasan dimaksudkan agar tujuan dari pelaksanaan pemerintahan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Siti Fauziah Husen merupakan Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh, beliau menjelaskan bahwa:<sup>3</sup>

### 1. Kendala internal

#### a. Sumberdaya Manusia

*Ombudsman* perwakilan Aceh memiliki masalah sumberdaya manusia, selama ini pegawai *Ombudsman* perwakilan Aceh sangat sedikit.

---

<sup>3</sup> Siti Fauziah Husen, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 25 Juli 2022 Pada Pukul 14.30 Wib.

b. Keuangan

Alokasi anggaran dana dari Lembaga *Ombudsman* Pusat Republik Indonesia pada Lembaga *Ombudsman* Perwakilan Aceh itu terbatas, padahal anggaran dana tersebut digunakan untuk menunjang dalam kegiatan operasi yang dilakukan oleh pihak Lembaga *Ombudsman*.

c. Luas Wilayah

Provinsi Aceh yang luas mengakibatkan Petugas *Ombudsman* sangat kesulitan dan memerlukan waktu lebih lama dalam melakukan tugasnya. Hal ini juga berkaitan langsung dengan sumber keuangan.

2. Kendala Eksternal

a. Penyelenggara Pelayanan Publik

1) Pihak penyelenggara pelayanan publik yang melakukan atas tindakan maladministrasi itu tidak bisa *koperatif* dengan pihak Lembaga *Ombudsman* dalam menyelesaikan laporan, sehingga pihak terlapor atau penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat dikatakan tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan laporan tersebut.

2) Pihak *Ombudsman* akan menjaga hubungan baik dengan pemerintah Aceh dan kabupaten/kota dan dengan adanya hubungan baik ini memudahkan *Ombudsman* melakukan tugas dan kewenangannya.

b. Masyarakat

- 1) Masyarakat belum sepenuhnya memahami apa yang disebut dengan maladministrasi dan tugas dari *Ombudsman*
- 2) Masih banyak masyarakat yang takut ataupun malas melapor ke *Ombudsman* Perwakilan Aceh terkait adanya dugaan maladministrasi.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Nurhasanah merupakan Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa:

1. *Ombudsman* dengan motede diam-diam dalam mengawasi pelayanan publik dan secara tiba-tiba mengeluarkan penilaian terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terhadap pelayanan yang diberikan. Memberikan suatu gambaran bahwa *Ombudsman* Perwakilan Aceh tidak memahami proses-proses kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
2. Kendala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam memberikan layanan kepada masyarakat diantara:

a. Kendala Internal

- 1) Sumberdaya manusia yang kurang memahami pelayanan.
- 2) Sumberdaya yang kurang, hal ini tercerminkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh juga

---

<sup>4</sup> Siti Fauziah Husen, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 25 Juli 2022 Pada Pukul 14.30 Wib.

mengirimkan timnya ke Mal Pelayanan Publik (MPP) karena disana juga mengalami kekurangan sumberdaya manusia.

- 3) Kurangnya anggaran untuk memenuhi kebutuhan layanan kepada mereka yang berkebutuhan khusus.
- 4) Kurangnya teknologi informatika.

b. Kendala Eksternal

- 1) Memerlukan persetujuan anggaran untuk memenuhi kebutuhan layanan kepada mereka yang berkebutuhan khusus.
- 2) Anggaran pertahun yang sedikit dalam memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Kurangnya komunikasi oleh *Ombudsman* terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kendala *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa *Ombudsman* Perwakilan Aceh memiliki kendala Internal yang meliputi sumberdaya manusia, sumber keuangan dan luas wilayah. Sedangkan kendala dari Eksternal timbul karena ketidaktahuan Masyarakat tentang maladministrasi dan apa fungsi *Ombudsman* itu sendiri dan tidak terlepas kendala yang di timbulkan oleh penyelenggara layanan publik.

---

<sup>5</sup> Nurhasanah, Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, *Wawancara*, Pada Tanggal 18 Agustus 2022, Pukul 12.00 Wib.

### **C. Upaya Yang Di Tempuh *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik**

*Ombudsman* RI memiliki kepentingan untuk memastikan penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajibannya menyusun dan menyediakan standar pelayanan dan informasi pelayanan publik, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, dan sistem pelayanan terpadu.

Dengan terpenuhinya seluruh kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik, maka hak-hak masyarakat untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas, dan kenyamanan pelayanan sehingga prinsip-prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi. Untuk mengawasi hak-hak masyarakat yang diabaikan maka lahirlah lembaga yang bernama *Ombudsman*. *Ombudsman* yang mempunyai tugas mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara tentu memiliki kendala tersendiri.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Siti Fauziah Husen merupakan Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh, beliau menjelaskan bahwa upaya *Ombudsman* Perwakilan Aceh menjelaskan bahwa *Ombudsman* memiliki bidang tersendiri sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi yaitu Bidang Pencegahan. Bidang Pencegahan ini terdiri dari 4 orang asisten. Perlu diketahui dahulu *Ombudsman* memiliki 3 (tiga) bidang yaitu Bidang

Pencegahan Khusus, Bidang Pengawasan, dan Bidang Penyelesaian Laporan. Kalau mencegah pastinya kita melakukan sosialisasi dengan pemerintah daerah dan juga kepada masyarakat tentang fungsi *Ombudsman* itu dan bagaimana kewenangannya.<sup>6</sup>

#### 1. Upaya Terhadap Kendala Internal

##### a. Sumber daya Manusia

1) Upaya yang dilakukan oleh Lembaga *Ombudsman* adalah meminta pengajuan permohonan pegawai ke Lembaga *Ombudsman* Pusat Republik Indonesia, agar dilakukan penambahan pegawai untuk membantu dan memaksimalkan pegawai yang ada sehingga akan terjadi perangkapan pekerjaan.

2) Merangkul LSM, Wartawan kemudian dari generasi muda untuk dapat membantu *Ombudsman* dalam mengawasi pelayanan publik. Peran generasi muda sangat penting dalam mengawasi pelayanan publik oleh penyelenggara.

##### 3) Keuangan dan Luas Wilayah

Memanfaatkan anggaran dengan mempertimbangkan hal mana yang sangat urgen untuk *dimonitoring*.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Siti Fauziah Husen, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 25 Juli 2022 Pada Pukul 14.30 Wib.

<sup>7</sup> Siti Fauziah Husen, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 25 Juli 2022 Pada Pukul 14.30 Wib.

## 2. Upaya Terhadap Kendala Eksternal

### a. Penyelenggara Pelayanan Publik

- 1) Menyadarkan penyelenggara pelayanan publik atau terlapor dengan melakukan sosialisasi tentang adanya keberadaan Lembaga *Ombudsman* yang memiliki tugasnya menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat serta memberikan masukan kepada pimpinan daerah pentingnya pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
- 2) Instansi penyelenggara pemerintahan belum memahami betul fungsi dan kewenangan *Ombudsman*, mereka tau tentang *Ombudsman* tetapi kurang paham tentang *Ombudsman*.
- 3) Pemikiran para penyelenggara instansi pemerintahan kita ini tidak menempatkan masyarakat sebagai orang yang harus dipenuhi permintaannya dalam konteks pelayanan publik.

### b. Masyarakat

Melakukan sosialisasi, kegiatan sosialisasi dilakukan oleh *Ombudsman* dengan meninjau tiap-tiap lapisan masyarakat. Contohnya sosialisasi dilakukan di tingkat kemahasiswaan dan LSM.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Siti Fauziah Husen, Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 25 Juli 2022 Pada Pukul 14.30 Wib.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Nurhasanah merupakan Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa:

1. Upaya Internal

- a. Terhadap Sumberdaya manusia Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh harus di lakukan penambahan dan peningkatan mutu pelayanan melalui pengembangan Sumberdaya Manusia.
- b. Pembaharuan sistem informatika yang lebih baik serta pemulihan kondisi ruangan yang kurang nyaman.

2. Upaya eksternal

- a. Menjelaskan kepada masyarakat bahwa proses pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh tergantung dari kondisi pegawai dan melakukan rangkap tugas oleh SDM disduk capil dan oleh sebab itu harus dimaklumkan.
- b. Walaupun kurangnya komunikasi antara *Ombudsman* dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh akan melakukan pembaharuan terhadap rekomendasi yang dikeluarkan oleh *Ombudsman*.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Nurhasanah, Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, *Wawancara*, Pada Tanggal 18 Agustus 2022, Pukul 12.00 Wib

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kendala *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan dengan melakukan sosialisasi tugas dan keberadaan *Ombudsman* Republik Indonesia sebagai pengawal berlangsungnya pelayanan publik kepada kalangan Masyarakat dan juga Penyelenggara pelayanan publik

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Peran *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa *Ombudsman* Perwakilan Aceh memiliki hak untuk mengawasi pelayanan publik diseluruh daerah pada Provinsi Aceh dengan dasar aturan hukum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* Republik Indonesia. Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh *Ombudsman* Republik Indonesia tidak diketahui pihak penyelenggara pelayanan publik atau dilakukan secara diam-diam dengan melihat dan mencoba langsung proses pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
2. Kendala *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa *Ombudsman* Perwakilan Aceh memiliki hak kendala Internal yang meliputi sumberdaya manusia, sumber keuangan dan luas wilayah. Sedangkan kendala dari Eksternal timbul karena ketidaktahuan Masyarakat tentang maladministrasi dan apa fungsi *Ombudsman* itu sendiri dan tidak terlepas kendala yang di timbulkan oleh penyelenggara layanan publik.
3. Upaya Yang dilakukan *Ombudsman* Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan dengan melakukan sosialisasi tugas dan keberadaan *Ombudsman* Republik Indonesia sebagai pengawal berlangsungnya pelayanan publik kepada kalangan Masyarakat dan juga Penyelenggara pelayanan publik.

## **B. Saran**

1. Disarankan kepada *Ombudsman* Republik Indonesia agar dapat menampung keluhan masyarakat sesegera mungkin walaupun persyaratan untuk dapat melaporkan dugaan telah terjadinya penyimpangan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut karena tidak semua masyarakat dapat menempuh persyaratan yang ditetapkan.
2. Disarankan kepada *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Aceh untuk mengatasi kendala sumberdaya manusia agar dapat memberikan kesempatan terhadap masyarakat yang berkompeten untuk dapat bekerja sama sebagai bentuk dalam mengawasi pelayanan publik.
3. Disarankan kepada *Ombudsman* dapat bekerja sama dengan kalangan muda untuk dapat mensosialisasikan maladministrasi, sosialisasi yang dimaksud dilakukan terhadap remaja sebagai generasi penerus dan juga mahasiswa dan tidak melepas tanggungjawab *Ombudsman* dalam melakukan observasi kepada para penyelenggara pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Bambang Istianto, *Demokratisasi Birokrasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Galang Asmara, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*,. Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Gunawan Setiardja, *Dialektika Hukum Dan Moral Dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Jogjakarta, 1990.
- Hendra Nurjthjo, Dkk, *Memahami Maldministrasi, Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta, 2013.
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013.
- Indrohato, *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, Dalam Paulus Efendie Lotulung, Himpunan Makalah Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, Alumni, Bandung, 2004
- Jimly Asshiddiqie, *Perihal Undang-Undang, Rajawali Pers*, Jakarta, 2006.
- Muin Fahmal, *Peran Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih*, Kreasi Total Media, Yogyakarta, 2008.
- Nuryanto A.Daim, *Hukum Administrasi*, Laksbang Justitia, Surabaya, 2014.
- Philipus M. Hadjon and Et.al, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1993.
- Philipus M. Hadjon, dkk, *Hukum Administrasi Negara*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.
- Rusadi Kantaprawira, *Hukum dan Kekuasaan*, Makalah, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1998.
- Sahya Anggara, *Kebijakan Public*, Pustaka Setia, Bandung, 2018.

Sajuta Dan Surahman, *Efektifitas Lembaga Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di OrganisasiPernagkat Daerah Kabupaten Tangerang)*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang , 2017.

#### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman* Republik Indonesia

Undang-Undang Nomo 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

#### **C. Jurnal**

Aat Glorista, *Menuju Good Governance Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time Di Empat Pelabuhan Indonesia)*. USU Law Journal, Vol.4.No.3. hlm. 101. Diakses pada tanggal 29 Juni 2022 Pada Pukul 15.00 Wib.

Solechan, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*, Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 3, August 2019, hlm. 545. diakses pada tanggal 12 april 2022, pukul 10.10 wib

#### **D. Internet**

<https://Ombudsman.Go.Id>, *Ombudsman Aceh Terima 132 Laporan Maladministrasi* Diakses Pada Tanggal 12 April 2022 Pada Pukul 02.27 Wib.

<https://Ombudsman.Go.Id>, Alamsyah Saragih, *Ombudsman Dan Pengawasan Pelayanan Publik*, Hlm 2, Diakses Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 02.16 Wib.