

**TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PEGAWAI PEMERINTAH
DENGAN PERJANJIAN KERJA (PPPK) DI KOTA BANDA ACEH**

Skripsi

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



Oleh

Nama : Muhammad Haikal
NPM : 2001110135
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Tata Negara

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS HUKUM
BANDA ACEH
2025**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN
PERJANJIAN KERJA (PPPK) DI KOTA BANDA ACEH**

Banda Aceh, 22 Januari 2025

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Zulfan', with a stylized flourish at the end.

Dr. Zulfan, M.H






**TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM PENGAWASAN PELAYANAN
PUBLIK STUDI KASUS PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA
(PPPK) DI KOTA BANDA ACEH**

Oleh

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD HAIKAL
No.Mahasiswa : 2001110135
Program Studi : Ilmu Hukum Bagian
: Hukum Tata Negara

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 01 Februari 2025
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 2. Sekretaris | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. | () |
| 3. Pembimbing/
Penguji I | : Dr. Zulfan, M.H | () |
| 4. Penguji II | : Rusnin, S.H., M.H | () |
| 5. Penguji III | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. | () |

Banda Aceh, 24 Februari 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes

ABSTRAK

Muhammad Haikal, 2025 **TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS
PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN
KERJA (PPP) DI KOTA BANDA ACEH**
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(v.55) pp.,bibl.

Dr. Zulfan, M.H

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan 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. Namun dalam kenyataannya peran ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik belum dilaksanakan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan penulisan ini untuk menjelaskan faktor penghambat ombudsman Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh, untuk menjelaskan proses ombudsman Aceh dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh, untuk menjelaskan upaya ombudsman Aceh dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh masa akan datang.

Penelitian ini menggunakan metode *juridis empiris*. Data dalam penelitian skripsi ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh data sekunder dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, buku-buku dan pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Sedangkan penelitian lapangan (*field research*) dimaksudkan untuk memperoleh data primer dengan mewawancarai responden dan informan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor penghambat ombudsman Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh antarlain faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal, proses ombudsman Aceh dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh dengan melakukan penilaian untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, upaya ombudsman Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Banda Aceh di masa akan datang dengan peningkatan kapasitas sumber adya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, inovasi dan kreativitas, peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas serta menampung saran dan masukan dari masyarakat.

Diharapkan kepada ombudsman perwakilan Aceh untuk dapat meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas agar tidak terjadi faktor penghambat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA (PPK) DI KOTA BANDA ACEH** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Selama penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Sehingga penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara materil maupun non materil. Oleh karena itu dengan kerendahan hati diucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Zulfan, M.H, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing dan memberikan arahan tiada hentinya dari awal penulisan hingga selesai.
2. Ibu Dr. Mainita S.H.,M.H.Kes, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas.

3. Bapak Riza Cadizza, S.H., LLM, 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 Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan layanan administrasi akademik dan non akademik selama perkuliahan.
6. Kepada sahabat angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang tidak henti-henti mendorong dan memberika semangat.
7. Kepada pihak responden dan informan yang sudi kiranya memberikan waktu informasi beserta data dalam penelitian skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada yang tercinta Azhari dan Ibunda Mariaton yang telah membesarkan, serta mencurahkan kasih sayang, pengertian dan telah memberikan cinta yang begitu besar dan senantiasa memanjatkan do'a, membantu dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Terimakasih juga kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Terimakasih juga kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan bagi yang membacanya. Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 6 Januari 2025

Penulis

Muhammad Haikal
NPM: 2001110135

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan	6
C. Metode Penelitian.....	7
D. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN UMUM OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAN PELAYANAN PUBLIK	
A. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pemerintah.....	11
B. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Ketatanegaraan di Indonesia.....	20
C. Pengertian Pelayanan Publik	31
BAB III TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA (PPP) DI KOTA BANDA ACEH	
A. Faktor Penghambat Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh ...	40
B. Proses Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh	42
C. Upaya Ombudsman Aceh Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh	45
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Hukum adalah serangkaian aturan yang mengatur tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya diikuti oleh anggota masyarakat yang bersangkutan.¹ Sebagai negara hukum, setiap aspek penyelenggaraan pemerintahan harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (*wetmatigheid van bestuur*).²

Berdasarkan ketentuan Pasal 28 D Ayat (1) UUD NRI Tahun 1945 menyatakan:

Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Selanjutnya dipertegas lagi dalam Pasal 34 Ayat (3) UUD NRI Tahun 1945 berbunyi:

Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 berbunyi:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas bara, jasa, dan atau Pelayanan Administratif yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

¹ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Edisi Cet. 9, Sinar Grafika, Jakarta, 2005, hlm. 35

² Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Yogyakarta, 2011, hlm. 17

Hal ini, ditindak lanjuti dalam Pasal 15 Poin d Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berbunyi:

Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kenyataannya, hingga saat ini praktik penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat penyimpangan yang berlangsung, di mana sebagian masyarakat masih belum menerima hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan dalam bentuk perlakuan yang setara dan adil.³ Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk Masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

Pelayanan barang, pelayanan administratif, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan kebutuhan pokok, dan pelayanan kemasyarakatan.

Adapun pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat.⁴

Peningkatan kualitas demi terciptanya pelayanan publik yang lebih bersih, transparan, efektif dan efisien tentu menjadi tujuan dan harapan Pemerintah dan juga masyarakat Indonesia. Pelayanan yang baik dan prima

³ Tjandra Riawan, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Cet. 2, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hlm. 189

⁴ Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara*, Edisi Cet.1, Pustaka Setia, Bandung, 2016, hlm. 568

akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu lembaga pemerintahan. Penyelenggaran negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan.⁵

Dengan demikian, dalam mendukung terciptanya proses pelayanan publik yang bersih, transparan, efektif dan efisien, maka dibentuklah Lembaga pengawas proses pelayan publik yaitu lembaga ombudsman. Sebelum Lembaga Ombudsman lahir, Pengaduan Pelayanan Publik hanya disampaikan kepada Instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memiliki perlindungan yang benar-benar memadai. Selain hal yang demikian, ada hal yang lain yaitu untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik itu, yang selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan pengadilan. Hal yang disayangkan bahwa ini adalah penanganan yang lama dan lagi-lagi butuh uang yang cukup banyak dikeluarkan untuk proses penanganan gugatan itu sendiri.

Lembaga ombudsman dalam menjalankan tugasnya mengacu pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia berbunyi:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;

⁵ Supriatna Tjahja, *Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan Publik*, PT. Nimas Multima, Jakarta, 1996, hlm. 126

- 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 praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Berdasarkan laporan dari masyarakat untuk menelusuri suatu permasalahan pelayanan ataupun kelalaian dalam melakukan pelayanan suatu lembaga pelayanan publik ataupun lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat. Permasalahan mengenai perbuatan Maladministrasi tersebut dapat diberantas secara efektif apabila lembaga ombudsman mendapatkan laporan dari masyarakat dan jika tidak menerima maka ombudsman bersifat pasif. Hal ini, sesuai dengan Pasal 1 point 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 berbunyi:

Terlapor adalah penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.⁶

Maladministrasi adalah perilaku 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 materil

⁶ Ibid

dan immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai kantor perwakilan di Aceh.

Kasus yang terjadi pada November tahun 2024 sejumlah tenaga kontrak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa melaporkan Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Banda Aceh kepada Ombudsman Perwakilan Aceh. Laporan tenaga kontrak tersebut karena dianggap telah berbuat tidak sesuai dengan aturan yang berlaku lantaran tidak memasukkan nama tenaga kontrak dalam database Badan Kepegawaian Negara (BKN) untuk bisa mendaftar seleksi PPPK Tahun 2024. Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) mengunci nama para tenaga kontrak agar tidak bisa mendaftar dan memberikan jatah formasi yang seharusnya menjadi milik tenaga kontrak tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka menarik untuk dilakukan kajian penelitian lebih mendalam mengenai Tanggung Jawab Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Studi Kasus Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Di Kota Banda Aceh dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor penghambat ombudsman Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimanakah proses ombudsman Aceh dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh?
3. Bagaimanakah upaya ombudsman Aceh dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Banda Aceh masa akan datang?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

Sesuai dengan judul yaitu “Tanggung Jawab Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Studi Kasus Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Di Kota Banda Aceh”, maka yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini adalah dalam bidang Hukum Tata Negara, yaitu khusus melakukan penelitian tentang Tanggung Jawab Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Studi Kasus Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Di Kota Banda Aceh. Adapun tujuan Penulisan yang ingin ditulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut yaitu :

1. Untuk menjelaskan faktor penghambat ombudsman Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh.
2. Untuk menjelaskan proses ombudsman Aceh dalam pengawasan pelayanan public di Kota Banda Aceh.
3. Untuk menjelaskan upaya ombudsman Aceh dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan public di Kota Banda Aceh masa akan datang.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan ini yaitu penelitian yuridis empiris yang pendekatan melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dan lapangan (*field research*). Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan perundang-undangan dan penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Tanggung Jawab adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang ada.
- b. Ombudsman adalah seorang pejabat negara atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan Masyarakat, dan pertama kali lahir di Swedia.
- c. Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.
- d. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, lokasi yang diambil adalah di Wilayah Kota Banda Aceh. Alasannya, karena untuk mengetahui Peranan Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Publik Di Kota Banda Aceh.

3. Cara Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *total sampling*, dimana semua data yang ada dalam populasi diambil sebagai sampel dalam penulisan skripsi ini, sebagai responden dan informan. yaitu sebagai berikut:

1. Responden :

- a. Kepala Ombudsman Kota Banda Aceh

2. Informan :

- a. Akademisi 1 (satu) orang

4. Cara Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini dilakukan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu dengan membaca dan mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, jurnal hukum serta pendapat para sarjana yang relevan dengan penulisan skripsi ini. Sedangkan untuk melengkapi juga dilakukan Penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan cara mewawancarai responden dan informan.

5. Cara Analisis Data

Dari keseluruhan data yang diperoleh baik dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga menghasilkan sebuah karya tulis berbentuk skripsi.

D. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam 4 bab agar mempermudah pemahaman pembaca dalam memahami ruang lingkup skripsi ini. keempat tersebut adalah sebagai berikut.

Bab I, Merupakan Bab Pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab II, Merupakan Tinjauan Umum Ombudsman Republik Indonesia dan Pelayanan Publik yang menguraikan tentang Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pemerintah, Tinjauan Umum tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Ketatanegaraan di Indonesia, Pengertian Pelayanan Publik.

Bab III, Merupakan Bab hasil penelitian yang berjudul Tanggung Jawab Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Banda Aceh, yang menguraikan tentang Faktor Penghambat Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh, Proses Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh, Upaya Ombudsman Aceh Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh.

Bab IV, Merupakan Bab Penutup yang memuat tentang Kesimpulan dan Saran yang menguraikan tentang solusi dalam Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh.

BAB II

TINJAUAN UMUM OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pemerintah

Setiap orang yang berbuat tidak baik kepada orang lain, termasuk perbuatan tidak baik yang dilakukan oleh pemerintah haruslah dipertanggung jawabkan secara hukum maupun secara politik. Apabila, tanggung jawab tersebut masuk ke dalam ranah hukum, maka tanggung jawab pemerintah seperti itu disebut sebagai tanggung jawab hukum.

Pemerintah harus bertanggung jawab secara hukum kepada rakyatnya. Hal ini, dapat dilihat melalui 2 (dua) teori sebagai berikut:

- a. Teori hukum umum, yang menyatakan bahwa setiap orang, termasuk pemerintah, harus mempertanggung jawabkan setiap tindakannya, baik karena kesalahan atau tanpa kesalahan (*strict liability*). Dari teori ini selanjutnya muncul tanggung jawab hukum berupa tanggung jawab pidana, perdata, dan administrasi negara. Tanggung jawab hukum dari pemerintah seperti ini dilakukan di depan badan pengadilan.
- b. Teori demokrasi, yang menyatakan bahwa setiap yang memerintah harus mempertanggung jawabkan tindakannya kepada yang diperintah, karena kekuasaan yang memerintah tersebut berasal dari yang diperintahnya (rakyatnya). Dari teori ini muncul tanggung jawab yang berakibat kepada “pemakzulan” (*impeachment*). Tanggung jawab

pemerintah secara politis ini dilakukan di depan parlemen dengan atau tanpa keikutsertaan badan-badan lain.

Terdapat juga suatu tanggung jawab selain tanggung jawab pribadi dari pihak eksekutif, termasuk tanggung jawab presiden dan atau perdana menteri, berupa tanggung jawab secara pidana, perdata dan tata usaha negara, pada waktu yang bersamaan berlaku juga tanggung jawab tanggung jawab kolektif dari para eksekutif tersebut. Yang dimaksud dengan tanggung jawab kolektif dalam hal ini adalah tanggung jawab bersama atas setiap tindakan dan kebijaksanaan yang dilakukan oleh salah satu atau lebih dari para eksekutif tersebut. Misalnya tanggung jawab bersama di antara semua menteri bersama dengan perdana menteri atau presiden, atas tindakan atau kebijaksanaan yang dilakukan oleh salah satu atau lebih dari menteri dan atau perdana menteri atau presiden tersebut.

Doktrin tanggung jawab kolektif ini pada perinsipnya berlaku di berbagai negara dengan berbagai variasinya, tetapi biasanya dijalankan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a) Perdana menteri atau presiden secara kolektif bertanggung jawab kepada parlemen untuk kebijaksanaan nasional di negara tersebut. Kebijakan tersebut dapat diubah oleh pemerintahan selanjutnya yang dipilih oleh umum berikutnya.
- b) Jika perdana menteri atau presiden meninggal atau meletakkan jabatannya maka semua susunan kabinet dapat dirubah oleh

penggantinya, meskipun struktur perimbangan kekuatan kekuasaan partai-partai di parlemen masih seperti semula.

- c) Meskipun seorang menteri juga bertanggung jawab secara pribadi terhadap kebijaksanaan yang telah diambilnya, tetapi biasanya pemerintah secara bersama-sama akan membela menteri tersebut. maka dalam hal ini doktrin tanggung jawab kolektif dapat menjadi cara untuk mempertahankan menteri yang tidak kompeten atau tidak populer.
- d) Karena ada kemungkinan para menteri berasal dari partai yang berbeda-beda, sehingga timbul potensi untuk saling berbeda pendapat satu sama lain. Tetapi adab politik mengharuskan bahwa antar satu menteri dengan yang lainnya tidak boleh saling mengkeritik secara terbuka.
- e) Dalam doktrin tanggung jawab secara kolektif melekat prinsip menjaga kerhasiaan. Jika misalnya satu putusan diambil oleh pemerintah, bagaimana perdebatan dari pihak anggota cabinet dalam proses pengambilan putusan tidak boleh diketahui oleh publik. Karenanya, segala dokumentasi, isi perdebatan, proses pengambilan keputusan, dan isi percakapan dan komunikasi antar departemen pemerintah merupakan rahasia negara yang tidak boleh dibuka untuk umum, kecuali jika seluruh anggota cabinet atau perdana menteri atau presiden menyetujuinya untuk diekspos.

- f) Kebijakan cabinet yang telah diputuskan dianggap keputusan bersama, sehingga menteri yang mungkin tidak setuju, tidak boleh menampakan ketidaksetujuannya kepada pejabat manapun atau kepada public. Karena itu, doktrin tanggung jawab secara kolektif dapat berarti kepatuhan secara kolektif kepada perdana menteri atau presiden.¹

Salah satu prinsip negara hukum adalah asas legalitas, yang mengandung makna bahwa setiap tindakan hukum pemerintahan harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku atau setiap tindakan hukum pemerintahan harus berdasarkan pada kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Dengan bersandar pada asas legalitas itulah pemerintah melakukan berbagai tindakan hukum. Karena pada setiap tindakan hukum itu mengandung makna penggunaan kewenangan, maka di dalamnya tersirat adanya kewajiban pertanggung jawaban, sesuai dengan prinsip “*geen bevoegdheidzonder verantwoordelijkheid.*”

Tanggung jawab pemerintah terhadap warga negara atau pihak ketiga dianut oleh hampir semua negara yang berdasarkan atas hukum. Sekedar contoh berikut ini dapat disebutkan beberapa negara yang secara tegas memberikan beban tanggung jawab kepada pemerintah, berdasarkan yurisprudensi maupun ketentuan hukum positifnya. Berdasarkan yurisprudensi *Conseil d’Etat*, pemerintah atau negara dibebani membayar

¹ Munir Fuady, *Teori Negara Hukum Modern*, Reflika Aditama, Bandung, 2011, hlm. 147

ganti rugi kepada seseorang rakyat atau warga negara yang menjadi korban pelaksanaan tugas administratif.

Tindakan hukum pemerintahan itu selanjutnya dituangkan dalam dan dipergunakan beberapa instrument hukum kebijaksanaan seperti peraturan perundang-undangan (*reegling*), peraturan kebijakan (*beleidsregel*), dan keputusan (*beschikking*). Di samping itu, pemerintah juga sering menggunakan instrumen hukum keperdataan seperti perjanjian dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Setiap penggunaan wewenang dan penerapan instrument hukum oleh pejabat pemerintahan pasti menimbulkan akibat hukum, karena memang dimaksudkan untuk menciptakan hubungan hukum dan akibat hukum. Hubungan hukum ini ada yang bersifat intern (*interne rechtsbetrekking*), yakni hubungan di dalam hal hubungan hukum ekstern, akibat hukum yang ditimbulkannya ada yang bersifat umum, dalam arti mengenai setiap warga negara, dan akibat hukum yang bersifat khusus, yakni mengenai seseorang atau badan hukum perdata tertentu.

Telah jelas bahwa setiap penggunaan kewenangan itu didalamnya terkandung pertanggung jawaban, namun demikian harus pula dikemukakan tentang cara-cara memperoleh dan menjalankan kewenangan. Sebab tidak semua pejabat tata usaha negara yang menjalankan kewenangan pemerintahan itu secara otomatis memikul tanggung jawab hukum. Badan atau pejabat tata usaha negara yang melakukan tindakan atas dasar kewenangan yang diperoleh secara atribusi dan delegasi adalah sebagai pihak yang memikul pertanggung jawaban hukum, sedangkan badan atau pejabat

tata usaha negara yang melaksanakan tugas dan pekerjaan atas dasar mandate bukanlah pihak yang memikul tanggung jawab hukum, yang memikul tanggung jawab adalah pemberi mandate (*mandans*). Telah dijelaskan bahwa dalam prespektif hukum public, yang melakukan tindakan hukum adalah jabatan (*ambt*) yakni suatu lembaga dengan lingkup pekerjaan sendiri dibentuk untuk waktu lama dan kepadanya diberikan tugas dan wewenang. Pemerintah dapat diartikan dalam arti luas dan sempit.

1. Pemerintah dalam arti sempit dikhususkan pada kekuasaan dari eksekutif, contoh:
 - a) Menurut Undang-Undang 1945, pemerintah yaitu Presiden yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri-Menteri;
 - b) Menurut Undang-Undang 1950, pemerintah yaitu Presiden, Wakil Presiden bersama-sama dengan Menteri-Menteri;
 - c) Menurut Konstitusi RIS 1949, pemerintah yaitu Presiden bersama Menteri-Menteri.²
2. Pemerintah dalam arti luas yaitu semua organ negara termasuk Dewan Perwakilan Rakyat. Bentuk pemerintah yang terkenal yaitu Kerajaan (Monarki) dan Republik.
 - a. Kerajaan atau monarki, yaitu negara yang memiliki kepala seorang raja yang bersifat turun-temurun dan raja tersebut menjabat seumur hidup. Selain raja terdapat kepala negara monarki juga dapat berupa kaisar atau syah seperti kaisar

² C.S.T Kansil dan Chritine Kansil, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005, hlm. 17

Kerajaan Jepang, Syah Iran, dan sebagainya. Contoh monarki: Inggris, Belanda, Norwegia, Swedia, dan Muang Thai.³

- b. Republik yang berasal dari Bahasa latin yaitu *res publica* atau dapat diartikan kepentingan umum. Republik ialah negara dengan pemerintahan rakyat yang mempunyai kepala negara seorang Presiden yang dipilih oleh rakyat untuk masa jabatan tertentu, contoh: Amerika Serikat 4 tahun, Indonesia 5 tahun. Dan biasanya Presiden yang sebelumnya bisa dipilih kembali setelah habis masa jabatannya tetapi ada batasnya.⁴

Yang dimaksud dengan pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif.⁵

Indonesia sendiri memiliki bentuk pemerintahan republik. Yang pemilihan Presidennya dipilih oleh rakyat-rakyatnya. Pemerintahan Indonesia berawal dari pembentukan badan yang diberi nama Dokuritsu Junbi Tyoosakai atau Badan Penyelidik Persiapan Kemerdekaan (BPPK) yang dibentuk tanggal 29 April 1945 dan dibentuk oleh pemerintah Jepang yang berada di Jakarta. Badan tersebut beranggotakan 62 orang dan diketuai oleh

³ Hasan Zaini, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 259

⁴ *Ibid*, hlm. 18

⁵ Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Cet. V, Pusat Studi Hukum Tata Negara, Jakarta, 1983, hlm. 171

Dr. Radjiman Wedyodiningrat, dalam badan ini banyak pimpinan Indonesia yang memiliki tujuan untuk membelokan tujuan pemerintah Jepang.

Kedudukan pemerintah yaitu sebagai hukum publik yang berarti melekat dengan hak dan wewenang untuk menggunakan dan menjalankan peraturan maupun keputusan maka fungsi pemerintah dapat dikelompokkan menjadi fungsi pembuatan peraturan peundangundangan beserta penegakannya, membuat sebuah keputusan, membuat sebuah kebijakan, dan berkewajiban memberikan pelayanan publik atau dapat melaksanakan fungsi pelayanan terutama negara penganut *welfare state*, H.D. van Wijk/Willem Konijnenbelt menyatakan bahwa:⁶

“Negara kesejahteraan, negara pelayan, negara hukum sosial merupakan suatu negara, suatu masyarakat dimana pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan kesejahteraan dan kesehatan bagi warganya, setidak-tidaknya harus menciptakan dan mendistribusikan kesejahteraan dan kesehatan itu. Pemikirannya tersebut sejalan dengan tuntutan hak-hak sosial dasar yaitu setiap orang berhak mendapatkan jaminan kepastian hidup, pendidikan, perumahan, pendapatan, pelayanan kesehatan: ia berhak terhadap ‘persamaan’ dan pemerintah harus melayaninya sehingga hak-hak tersebut dapat dihormati.”

Sedangkan Tatiek Sri Djatmiati mengatakan bahwa pelayanan publik itu merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat, hak-hak untuk menerima dari pemerintah seperti jaminan sosial, pendidikan, dan sebagainya maka dari itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. Dalam teori negara kesejahteraan fungsi dari pelayanan kepada masyarakat adalah fungsi utama negeri atau pemerintah.

⁶Ridwan, *Diskresi dan Tanggung Jawab Pemerintah*, FH UII Press, 2014, hlm. 103

Amrah Muslim mengatakan bahwa tugas suatu negara menurut paham modern dalam negara kesejahteraan (*social service state*) adalah mengadakan kepentingan umum untuk mewujudkan kemakmuran dan perasaan sejahtera yang sebesar-besarnya berdasar pada keadilan dalam suatu negara hukum. Menurut B.L. Jones pemerintah dituntut untuk memperhatikan berbagai aspek kesejahteraan warga negara baik individu atau kolektif.

Pemerintah memiliki tanggung jawab yaitu melayani masyarakat, fungsi dari pelayanan terhadap masyarakat di Indonesia yaitu mewujudkan kesejahteraan sosial, pendidikan, kesehatan, pekerjaan, ialah amanat Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, disamping tuntutan hak-hak asasi manusia atau memenuhi *the rights to receive* warga negara. Kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan umum (*bestuurszorg*) berakibat pada pemerintah yang harus terlibat aktif dalam kehidupan warga negara (*staatsbemoeyenis*). Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah itu tidak mudah ditentukan tetapi pemerintah bisa saja mengabaikan persoalan masyarakat yang muncul. Kewenangan diskresi sangat melekat pada organ pemerintah dan keterlibatannya secara aktif dalam kehidupan warga negara menyebabkan terlaksananya fungsi pelayanan dengan cepat dan tepat. Pemberian diskresi tersebut sejalan dengan paham negara yang mewajibkan pemerintah untuk mengupayakan kesejahteraan bagi warga negara.

Negara Republik Indonesia menggambarkan adanya kewajiban negara di dalam melaksanakan perlindungan kepada warga negara. Sebagaimana ditegaskan di dalam preambule bahwa: “melindungi segenap bangsa Indonesia”, maka dipahami bahwa negara mempunyai tanggung jawab di dalam melindungi negara warga negara, sedangkan negara dimaksudkan adalah pemerintah sebagai pengelola negara, sedangkan pemerintah yang dimaksudkan adalah orang-orang yang diberikan tugas dan fungsi dengan segala haknya. Sedangkan hak dan kewajibannya adalah melekat pada suatu jabatan yang dimiliki masing-masing.

B. Tinjauan Umum tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Ketatanegaraan di Indonesia

1. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37

Tahun 2008 tentang menjelaskan bahwa:

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 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.

Dalam Ensiklopedia Columbia, ombudsman diartikan dengan “*as a government agent serving as an intermediary between citizens and the government bureaucracy, the ombudsman is usually independent, impartial, universally accesible and empowered only to recommended.*” Artinya, agen

pemerintah yang melakukan fungsi mediasi antara masyarakat dengan penyelenggara atau aparat pemerintah, ombudsman biasanya bersifat independen, tidak berat sebelah, umum dan berwenang hanya untuk rekomendasi.⁷

Keberadaan Ombudsman di Indonesia sendiri ditandai dengan munculnya Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON). Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON) mulai diberlakukan sejak tanggal 10 Maret tahun 2000, hal ini menjadikan Indonesia memiliki sebuah lembaga pengawasan terhadap penyelenggaraan negara diluar parlemen. Keputusan ini sendiri dilakukan semenjak 10 Maret Tahun 2000. Pada intinya, Keputusan Presiden tersebut menjelaskan bahwa Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berdasarkan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan aparatur pemerintahan, termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁸

Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional (KON). Kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

⁷The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition, Columbia University Press, 2001, Diakses Melalui www.defenisiOmbudsman.com, diakses pada 26 November 2024

⁸ M. Thalhan, Sobirin Malian, *Perkembangan Lembaga-Lembaga Negara di Indonesia*, Total Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 113

Indonesia (ORI). Perubahan yang dimaksud antara lain menyangkut nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya dan lain-lain. Menurut Pasal 1 ayat (1) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan bahwa “Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia 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 atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah”. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Untuk mempermudah dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan publik, maka Ombudsman Republik Indonesia membentuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang berfungsi mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik

Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta 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.

Sekilas pengertian tersebut tampak sama dengan pengertian ombudsman dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi bila dilihat lebih lanjut akan terdapat perbedaan. Pengertian ombudsman dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Pelayanan Publik hanya sebatas memberi kewenangan ombudsman untuk mengawasi badan usaha yang dibiayai oleh APBN dan/atau APBD. Berbeda dengan pengertian ombudsman dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang memberi kewenangan Lembaga Ombudsman DIY untuk mengawasi badan usaha yang tidak dibiayai APBN dan/atau APBD. Hal itu dikarenakan pengertian badan usaha meliputi semua lembaga usaha yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta (kelompok dan/atau perorangan).

2. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman pertama kali lahir di Swedia pada tahun 1809, sebagai seorang yang melindungi kepentingan individu dari pelanggaran pelayanan publik oleh aparatur negara. Pembentukan Ombudsman di Swedia dilatarbelakangi kekuasaan kerajaan yang absolut, sehingga masyarakat

menghendaki perubahan signifikan dengan mengikutsertakan masyarakat dan lebih terbuka terhadap nilai demokrasi.

Meskipun institusi bernama Ombudsman pertama kali berdiri di Swedia, namun konsep pengawas pelayanan publik yang memiliki prinsip-prinsip mengutamakan keadilan telah ada sejak masa kekaisaran Romawi dengan nama institusi Tribunal Plebis, zaman Dinasti Tsin (221 M) dengan nama lembaga Control Yuan atau Censorate, dan masa Khalifah Umar bin Khattab (634-644 M) di Baghdad yang memposisikan diri sebagai Muhtasib, yaitu orang yang menerima keluhan dan menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dan pejabat pemerintah.

Kelahiran Ombudsman di Indonesia merupakan tuntutan era reformasi akan pemerintahan yang bersih, transparan dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Pemerintah pada saat itu melakukan beberapa upaya perubahan untuk menampung aspirasi masyarakat, salah satunya dengan membentuk lembaga pengawasan Penyelenggaraan Negara melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tertanggal 10 Maret 2000.

Kedudukan Ombudsman RI semakin diperkuat dengan ditandatanganinya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang ini, institusi Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman RI. Kemudian, dibentuk juga Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dibentuk untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat atau *good governance* dan *clean governance*.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

3. Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Fungsi ombudsman berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 berbunyi:

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.⁹

⁹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia, (Lembar Negara RI Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 4899)

Fungsi komisi ombudsman berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- 2) Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan;
- 3) Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi;
- 4) 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;
- 5) Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan Lembaga kenegaraan lainnya.

Dalam menjalankan fungsi tersebut, hendaknya komisi Ombudsman Daerah di arahkan untuk:

1. Independen dalam melakukan kerjanya. Ombudsman sedapat mungkin bersifat mandiri (independen) dan tidak memiliki hubungan organik

dengan lembaga-lembaga lain atau disubordinasi oleh kekuasaan negara, meskipun Ombudsman dirancang untuk dipilih oleh DPRD dan diangkat oleh Gubernur atau Bupati/Walikota dan harus memberikan laporan pertanggungjawaban kepada memilihnya;

2. Dapat langsung memberikan rekomendasi kepada atasan pejabat yang diduga melakukan maladministrasi, tak terkecuali Gubernur dan atau Bupati/Walikota;
3. Dapat mempublikasikan rekomendasi-rekomendasi yang dikeluarkannya di media masa. Hal ini penting agar Ombudsman daerah dapat diakses oleh semua lapisan Masyarakat, sehingga Ombudsman tidak melayani atau dinikmati oleh segelintir orang saja, sekaligus sebagai *shock therapy* atas perilaku maladministrasi;
4. Secara hukum, ombudsman daerah sedapat mungkin diberikan hak imunitas dari berbagai tuntutan dan gugatan di pengadilan atas Tindakan benar dalam menjalankan kewenangannya;
5. Dari sisi anggaran, Ombudsman daerah harus didukung oleh pembiayaan yang cukup, rutin dan teralokasikan secara khusus dalam pos anggaran.¹⁰

Sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman bertujuan untuk:

- a) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.

¹⁰ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 168

- 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 praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- e) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

3. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) terdapat dalam Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 alinea keempat yaitu “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mencapai semua tujuan tersebut maka pemerintah membuat seperangkat kebijakan. Dari kebijakan-kebijakan maka lahirlah sebuah organisasi pemerintahan. Organisasi tersebut telah melekat seperangkat maksud dan tujuan yang dirangkum dalam visi dan misi. Salah satu kebijakan yang dimaksud adalah

pembentukan organisasi pemerintah bidang pengawasan pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

Buku *The Contemporary Law Dictionary* Menjelaskan bahwa ombudsman ialah lembaga hukum yang bermula dari negara Swedia, yang kemudian diterapkan di beberapa negara seperti Norwegia, Firlandia, Selandia Batu, dan Negara-negara Asia, antara lain Papua Nugini dan Indonesia (UU No.37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI); tugasnya adalah menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan dari orang-orang secara pribadi maupun dari badan-badan nasional dan asing terhadap tindakan badan-badan pemerintahan atau perbuatan oknum-oknum pejabat yang tidak wajar atau tidak dilandasi peraturan hukum, kemudian disalurkan kepada instansi terkait atau aparat penegak hukum untuk ditindaklanjuti; *ambt voorgeschreven in de Grondwet (Ned. GW art 78g) en geregeld in organieke wet, functionaris belast met her onderzoek naar en behandelen van klachten van burgers over (vermeend) onrecht, hun aangedaan door de overheid (Bld) An appointed official charged with investigating reports and complaints of malfeasance by government agencies or officials against private citizens.*¹¹

Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugas pokok bersumber dari UUD NRI Tahun 1945 dan didukung Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

¹¹ Martin Basiang, *The Contemporary Law Dictionary*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2016, hlm. 358

Pada pelaksanaan fungsi, tugas serta wewenang ombudsman memiliki kekebalan hukum dimana dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman tidak bisa ditangkap, diinterogasi, digugat, ditahan, ataupun dituntut di pengadilan oleh semua pihak.¹²

Kewenangan ombudsman dalam sistemn negara hukum Republik Indonesia sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 serta Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 adalah fungsi pengawasan pelayanan publik, yang jika ditinjau dari klarifikasinya pada sistem pengawasan/pemantauan termasuk juga dalam klasifikasi pengawasan represif dan preventif yang bersifat represif eksternal. Guna mendorong terwujudnya pemerintah yang bersih dan berwibawa (*clean and strong government*), pelaksanaan kewenangan ombudsman tersebut harus diletakkan diatas landasan negara hukum yang demokratis.

Menguat kedudukan dan fungsi ombudsman kiranya dapat mendorong optimalisasi fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini disebabkan pengawasan dari Ombudsman memiliki karakter yang khusus sesuai dengan karakter dari Ombudsman yang menjunjung nilai-nilai universal/menyeluruh. Sifat pelaksanaan rekomendasi dan saran Ombudsman yang bersifat non – rill yang berbeda dengan sifat eksekusi dalam peradilan umum dalam perkara perdata, membutuhkan dukungan dari fungsi control DPR/DPD RI sebagai lembaga perwakilan rakyat yang berwenang melakukan control terhadap kebijakan pemerintah

¹² Nuryanto A. Daim, *Hukum Administrasi Negara*, Jilid I, Laksbang, Surabaya, 2014, hlm. 89

dan diperkuat melalui kesadaran kritis masyarakat untuk berani melaksanakan *social control*.¹³

C. Pengertian Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Berdasarkan definisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide atau atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau

¹³Tjandra Riawan, *Peradilan Tata Usaha Negara Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih dan Berwibawa*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2009, hlm. 22

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Istilah pelayanan umum di Indonesia sering diidentikan dengan pelayanan publik atau terjemahan dari *public service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan, dan pelayanan umum, serta pelayanan publik.

Wikipedia mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

Menurut Jhon Wilson yang di dikutip oleh Hanif Nurcholis mengemukakan bahwa pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan BUMN atau BUMB. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.¹⁵

¹⁴ www.wikipedia.com diakses pada Tanggal 6 Januari 2025

¹⁵ Nurcholis, *Teori & Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2015, hlm. 175

Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen). Sementara dari optik politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara.¹⁶

Dalam sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang didalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku. Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

Sejak berlakunya Undang-Undang RI No. 22 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah menjadi Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang

¹⁶Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Setara Press, Malang, 2012, hlm. 111

bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.¹⁷

2. Asas Pelayanan Publik

Asas Pelayanan publik meliputi:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamnaan Hak**

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

¹⁷Ladzi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publishing, Surabaya, 2012, hlm. 50

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik ada terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

1. Organisasi Pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
2. Penerima Layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik membedakan jenis pelayanan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP),

Akter Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan bagi masyarakat mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut yang diatur dalam Surat Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 yaitu:

1. Kesederhanaan; dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan; dalam arti adanya kejelasan mengenai:
 - a. Persyaratan pelayanan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian Waktu; dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan; dalam hal keamanan berarti mulai proses sampai selesainya produk layanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknik dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara administratif (pencatatan, dokumentasi, dan tagihan).
6. Tanggung Jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan peralatan lainnya yang memadai termasuk persediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses; tempat, lokasi, dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi layanan harus bersikap disiplin, santun, ramah serta ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan Publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan publik.

Dalam pasal 14 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerja sama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan penyelenggaraan yang bertentangan dengan aturan perundang-undang.

Sedangkan pada pasal 15 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai kewajiban penyelenggara yaitu:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menetapkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung-jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dan memahami hak dan tanggung-jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dengan dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan

pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB III

TANGGUNG JAWAB OMBUDSMAN ACEH DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA (PPK) DI KOTA BANDA ACEH

A. Faktor Penghambat Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh

Ombudsman RI di Aceh lahir pada tanggal 8 Oktober 2012. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam kegiatan telah dilakukan untuk membuat lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang lebih eksis dan memiliki kewibawaan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang mandiri pada umumnya Provinsi Aceh, dan pada khususnya di Kota Banda Aceh.

Hadirnya lembaga ini juga memperbarui atau memperbaiki sistem pelayanan publik di Aceh, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yaitu permasalahan mengenai maladministrasi seperti: penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang “korupsi”, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengadu atau melaporkan kepada lembaga Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Banda Aceh.

Pembentukan Ombudsman di Indonesia merupakan pemenuhan terhadap unsur-unsur negara hukum, yakni sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengawasan, dan untuk memberikan perlindungan hukum bagi

masyarakat sebagai konsekuensi dianutnya konsep negara hukum yang menjamin adanya perlindungan hukum bagi rakyat. Keberadaan institusi Ombudsman baik pada tingkat pusat maupun daerah senantiasa dikaitkan dengan peran utamanya adalah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).⁴¹

Salah satu kendala yang dihadapi ombudsman Aceh dalam pengawasan pelayanan public adalah hambatan internal dan hambatan eksternal sebagai berikut:

a) Faktor hambatan internal

1. Sumber daya manusia terbatas

Dalam menjalankan tugasnya menangani laporan Ombudsman Perwakilan Aceh memiliki hambatan berupa kurangnya sumber daya manusia (asisten) dalam menjalankan segala tugas yang ada di dalam lembaga tersebut. Hal tersebut tidak sebanding dengan jumlah laporan/ pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh sehingga dapat membuat kinerja asisten lebih ekstra dalam penyelesaian laporan.

2. Jumlah anggaran yang minim

Selain terbatasnya sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Aceh juga menemukan kendala yaitu minimnya anggaran yang di peroleh sehingga tidak mencukupi dalam melakukan program kerja dan terhambatnya proses penangan laporan yang ada di Kabupaten/Kota bisa terkendala dengan anggaran yang

⁴¹ Dian Rubianty, *Wawancara*, Pengawasan Ombudsman Perwakilan Aceh, 2 Januari 2025 J

minim sehingga dapat memakan waktu penyelesaiannya. Dana juga merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan suatu organisasi bahkan menentukan proses pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu, Ombudsman RI Perwakilan Aceh harus berupaya untuk meningkatkan anggaran pada lembaganya terkait.

3. Lembaga masih dalam bentuk perwakilan.⁴²

Disamping masih perwakilan, kantor ombudsman juga belum definitive sifatnya masih bisa berpindah-pindah.

- b) Hambatan eksternal khususnya bagi instansi penyelenggara pemerintahan belum memahami betul fungsi dan kewenangan ombudsman, mereka mengetahui tentang ombudsman tetapi kurang paham tentang ombudsman. Disisi lain kultur pemikiran para penyelenggara instansi pemerintahan kita ini pada posisi pemikiran sangat struktur yaitu melihat pada sisi lembaganya, dimana apabila lembaga ombudsman memberikan sanksi tegas maka mereka akan sangat cepat untuk mematuhi.⁴³

B. Proses Ombudsman Aceh Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh

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,

⁴² *Ibid*

⁴³ *Ibid*

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 sesuai dengan rencana yang telah disusun. Dalam pelaksanaan pemerintahan sebagai suatu proses manajemen, pengawasan dimaksudkan agar tujuan dari pelaksanaan pemerintahan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Pelaksanaan pengawasan tersebut tentunya sesuai disebutkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu 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.⁴⁴

Proses ombudsman Aceh dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh dengan melakukan penilaian untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu ombudsman Aceh juga melakukan optimal dalam melakukan proses

⁴⁴ *Ibid*

pengawasan terhadap pelayanan publik, serta meningkatkan kuantitas dan kualitas penyelesaian setiap laporan/pengaduan Masyarakat.⁴⁵

Dian Rubianty menyebutkan yang menjadi tolak ukur lembaga Ombudsman melakukan pengawasan terhadap kinerja para penyelenggara pelayanan publik, menjelaskan bahwa, “Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.⁴⁶

Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi masyarakat merupakan prasyarat penting dalam mendukung kerja Ombudsman untuk mencapai tujuannya (mewujudkan *good governance*) sehingga tugas utama Ombudsman di Indonesia adalah mengawasi jalannya penyelenggaraan negara dan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sebagai jalan menuju *good governance* dengan secara pasif (menerima laporan masyarakat), dan secara aktif (melakukan investigasi atas prakarsa sendiri) dengan berusaha mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan (persidangan) yang independen dan fair sehingga dapat menjamin tidak akan ada keberpihakan serta dengan mediasi.⁴⁷

Partisipasi masyarakat adalah elemen kunci dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Masyarakat dapat melaporkan dugaan

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ *Ibid*

maladministrasi, memberikan saran dan masukan, serta berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh Ombudsman Perwakilan Aceh. Dengan keterlibatan masyarakat, pengawasan menjadi lebih efektif dan inklusif. Dengan mekanisme pengawasan yang komprehensif dan partisipatif ini, Ombudsman Perwakilan Aceh diharapkan mampu mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Masyarakat pun dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari maladministrasi. Bersama Ombudsman Perwakilan Aceh, mari kita ciptakan pelayanan publik yang prima dan akuntabel, demi terwujudnya Kota Banda Aceh yang lebih baik.

Pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman merupakan representasi dari pengawasan yang dilaksanakan oleh masyarakat atau kelompok-kelompok masyarakat sipil. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan, Ombudsman dapat lebih efektif dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas di berbagai sektor pemerintahan. Partisipasi masyarakat ini tidak hanya meningkatkan kualitas pengawasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan dan proses peradilan yang ada.

C. Upaya Ombudsman Aceh Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh di Masa Akan Datang

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 Miliki 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 (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Dian Rubianty menyampaikan bahwa Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang dimandatkan dalam UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Dalam rangka menjalankan tugasnya sebagai Lembaga pengawas, Sejak tahun 2015 Ombudsman secara rutin melaksanakan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.⁴⁸

Ombudsman perwakilan Aceh adalah lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam melakukan pengawasan penyelenggara pelayanan publik, ombudsman melakukan beberapa upaya diantaranya adalah:

⁴⁸ *Ibid*

- 1) Menerima laporan dari Masyarakat
- 2) Melakukan pengawasan atas inisiatif sendiri melalui systematic review
- 3) Memberikan rekomendasi atau saran berdasarkan hasil pengawasan.

Upaya ombudsman Aceh dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Banda Aceh di masa yang akan datang adalah:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia

Pelatihan dan pembinaan berkala bagi pegawai Ombudsman Perwakilan Aceh sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Selain itu, mengadakan seminar dan workshop dengan menghadirkan narasumber ahli yang membahas isu-isu terkini terkait pelayanan publik serta strategi pengawasan yang efektif akan sangat bermanfaat. Ini memungkinkan pegawai Ombudsman untuk selalu up-to-date dengan praktik terbaik dan inovasi terbaru dalam bidang mereka. Selain itu, memberikan kesempatan bagi pegawai Ombudsman Perwakilan Aceh untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di lembaga terkait akan lebih memperkaya wawasan dan meningkatkan kompetensi mereka dalam menjalankan tugas pengawasan. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pengawasan dan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman semakin meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan lebih transparan di Kota Banda Aceh.

2. Pemanfaatan teknologi informasi

Untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat, Ombudsman Perwakilan Aceh dapat mengembangkan sistem pengaduan online yang mudah diakses. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan atau laporan mereka, melainkan dapat melakukannya secara praktis dan efisien melalui platform online. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga dapat menjadi strategi efektif dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan publik dan hak-hak masyarakat. Dengan aktif berkomunikasi melalui platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, Ombudsman dapat secara proaktif memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka dan cara untuk melaporkan pelanggaran yang terjadi. Melakukan analisis data pengaduan dan hasil pengawasan juga menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan efektivitas pengawasan. Dengan menganalisis pola dan tren maladministrasi yang teridentifikasi dari data, Ombudsman dapat mengambil langkah-langkah preventif dan proaktif untuk mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa depan. Hal ini juga membantu dalam menyusun strategi pengawasan yang lebih terarah dan efisien dalam menjaga kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

3. Inovasi dan kreativitas

Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik, Ombudsman Perwakilan Aceh dapat mengadakan sosialisasi dan edukasi dengan pendekatan yang inovatif dan kreatif. Misalnya, melalui pertunjukan seni dan budaya, lomba, dan kuis yang tidak hanya

memberikan informasi, tetapi juga menghibur dan membangkitkan minat masyarakat untuk terlibat aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, melakukan pemantauan langsung di lapangan juga merupakan langkah yang sangat efektif. Dengan turun ke lokasi dan mengamati langsung proses pelayanan yang terjadi, Ombudsman dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang layak. Hal ini juga memungkinkan untuk menangkap permasalahan yang mungkin tidak terdeteksi melalui pengaduan atau laporan formal. Tidak hanya itu, melakukan penelitian dan pengembangan juga menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan melakukan riset mendalam, Ombudsman dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih efektif dan berbasis bukti untuk memperbaiki sistem dan prosedur yang ada. Ini akan membantu dalam memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman memiliki dampak yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

4. Peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas

Untuk menjaga transparansi dan memastikan keterbukaan kepada masyarakat, Ombudsman Perwakilan Aceh dapat melakukan publikasi secara aktif tentang pengaduan yang diterima dan hasil pengawasan yang telah dilakukan. Melalui media sosial, situs web resmi, dan publikasi berkala, informasi ini dapat diakses oleh masyarakat secara luas, sehingga

mereka dapat memahami peran dan kontribusi Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Selain itu, melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan transparan juga sangat penting. Dengan mengungkapkan hasil evaluasi secara terbuka, Ombudsman dapat memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat tentang pencapaian dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugas pengawasan. Ini juga memungkinkan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kerja.

5. Menampung saran dan masukan dari Masyarakat juga merupakan Langkah penting dalam meningkatkan kualitas kinerja ombudsman perwakilan Aceh dimasa akan datang. Dengan mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, Ombudsman dapat lebih responsif dalam merancang kebijakan dan strategi yang relevan dengan kebutuhan lokal. Hal ini akan membantu memperkuat hubungan antara Ombudsman dan masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Selanjutnya Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan pemantauan pelayanan publik di beberapa kantor pemerintahan di Aceh dan menemukan beberapa pelanggaran standar pelayanan publik. Ombudsman kemudian memberikan rekomendasi kepada instansi terkait untuk memperbaiki pelayanannya.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Aceh menunjukkan komitmen lembaga tersebut untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan berbagai upaya

tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kota Banda Aceh semakin berkualitas dan terbebas dari maladministrasi, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang prima dan akuntabel.⁴⁹

Ombudsman Republik Indonesia memainkan peran penting dalam membangun budaya hukum di Indonesia melalui pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui kewenangannya untuk menerima dan memeriksa laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-haknya, mendorong transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan memberdayakan masyarakat. Dengan terus memperkuat peran Ombudsman RI dan mendorong sinergi dengan berbagai pihak, Indonesia dapat mewujudkan cita-cita sebagai negara hukum yang kuat dan menjunjung tinggi budaya hukum.

⁴⁹ *Ibid*

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian diatas, sebagai rangkaian akhir penutup dari skripsi ini, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Faktor penghambat ombudsman Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh antara lain hambatan internal dan hambatan eksternal. Hambatan internal terdiri dari sumber daya manusia terbatas, jumlah anggaran yang minim, lembaga masih dalam bentuk perwakilan. Hambatan eksternal khususnya bagi instansi penyelenggara pemerintahan belum memahami betul fungsi dan kewenangan ombudsman.
2. Proses ombudsman Aceh dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh dengan melakukan penilaian untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat.
3. Upaya ombudsman Aceh Dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Banda Aceh di masa akan datang dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, inovasi dan kreativitas, peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas, dan menampung saran dan masukan dari masyarakat.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada ombudsman perwakilan Aceh untuk dapat meningkatkan Sumber daya manusia yang berkualitas agar tidak terjadi faktor penghambat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diharapkan kepada ombudsman untuk lebih memperhatikan dalam proses pengawasan pelayanan public agar tidak terjadinya maladministrasi.
3. Diharapkan kepada ombudsman perwakilan aceh untuk menunjukkan komitmen dengan meningkatkan efektivitas pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Adrian, Sutedi. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010
- A. Daim Nuryanto, *Hukum Administrasi Negara*, Jilid I, Laksbang, Surabaya, 2014
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Anggara, Sahya. *Ilmu Administrasi Negara*, Pustaka Setia, Bandung, 2016
- Basiang, Martin. *The Contemporary Law Dictionary*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2016
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Fuady, Munir. *Teori Negara Hukum Modern*, Reflika Aditama, Bandung, 2011
- Kansil C.S.T dan Kansil Chritine, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Kusnardi Moh. dan Ibrahim Harmaily, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Cet. V, Pusat Studi Hukum Tata Negara, Jakarta, 1983
- Nurcholis, *Teori & Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2015
- Prasetyo Bambang dan Miftahul Jannah Lina, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Ridwan, *Diskresi dan Tanggung Jawab Pemerintah*, FH UII Press, 2014
- Riawan, Tjandra. *Hukum Adminitrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018
- , *Peradilan Tata Usaha Negara Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih dan Berwibawa*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2009
- Ladzi, Safroni. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publishing, Surabaya, 2012
- Soeroso .R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005

- Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013
- Sirajuddin, Sukriono Didik, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Setara Press, Malang, 2012
- Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008
- Thalhah M., Malian Sobirin, *Perkembangan Lembaga-Lembaga Negara di Indonesia*, Total Media, Yogyakarta, 2011
- Supriatna, Tjahja. *Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan Publik*, PT. Nimas Multima, Jakarta, 1996
- Waluyo, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002
- .Hasan, Zaini. *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni, Bandung, 1982

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

C. Website

www.wikipedia.com