

Tinjauan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat

Didi Firmansyah, Sigit Nugroho
Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung
email: sigitnugroho613@gmail.com

Abstract

In carrying out the task of completing community reports, the Ombudsman of the Republic of Indonesia is not only known for providing recommendations but also the Ombudsman of the Republic of Indonesia has the final product of completing the report, namely the Final Report of the Examination Results. Therefore, this study aims to: explain the legal review of the Final Report of the Examination Results as part of the series of examinations of community reports that have a relationship with providing recommendations if corrective actions. The method used in this study is the normative juridical method. The results showed that the Final Report of the Examination Results is a whole series of processes for receiving and verifying reports with formal and material requirements which will then be followed up in the examination process, the product of the Ombudsman's supervision service is the Final Report of the Examination Results. Ombudsman of the Republic of Indonesia does not just provide recommendations, because of the position of the Ombudsman of the Republic of Indonesia as a state institution that exerts influence in a persuasive approach in handling community reports related to mal-administration. One of the main concerns of this study is that the Final Report on the Results of the Examination has not been included in the Ombudsman Law of the Republic of Indonesia so that hierarchically the power of the Ombudsman of the Republic of Indonesia is in the recommendations.

Keywords: Ombudsman, Report of Examination Results, Report and Recommendations.

Ringkasan

Dalam melaksanakan tugas penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya dikenal dengan pemberian rekomendasi tetapi juga Ombudsman Republik Indonesia memiliki produk akhir dari penyelesaian laporan yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: menjelaskan tinjauan hukum terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai salah satu bagian dari rangkaian pemeriksaan laporan masyarakat yang memiliki hubungan dengan pemberian rekomendasi apabila tindakan korektif dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan tidak dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dalam temuan maladministrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan merupakan rangkaian keseluruhan proses penerimaan dan verifikasi laporan dengan memenuhi syarat



formil dan materiil yang kemudian akan ditindaklanjuti dalam proses pemeriksaan, produk layanan pengawasan Ombudsman adalah Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan. Jadi Ombudsman Republik Indonesia tidak sekedar memberikan rekomendasi, dikarenakan kedudukan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang memberikan pengaruh dalam pendekatan persuasif dalam menangani laporan masyarakat terkait dengan maladministrasi. Salah satu perhatian utama dari penelitian ini adalah Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan belum dimasukkan dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia sehingga secara hierarkies perundang-undangan kekuatan Ombudsman Republik Indonesia ada pada rekomendasi. Akan tetapi adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai upaya Ombudsman Republik Indonesia mendorong perbaikan dan peningkatan pelayanan publik atas dorongan penyelenggara pelayanan publik secara mandiri.

Kata Kunci: Ombudsman, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, Masyarakat dan Rekomendasi.

A. Pendahuluan

Dalam setiap negara memiliki dasar pemikiran dalam melakukan penegakan hukumnya. Indonesia yang secara konstitusi berpijak pada hukum. Meskipun beberapa hukum yang masih berlaku adalah peninggalan Belanda tetapi telah dilakukan beberapa upaya untuk memberikan penguatan dengan menciptakan hukum nasionalnya sendiri Arah baru kebijakan legislasi terikat pada visi membangun hukum pidana nasional melalui misi utama dekolonialisasi dengan cara kodifikasi terbuka bersifat sistemik.¹

Pada bagian hukum administrasi pun perlu diberikan penguatan secara regulasi dan kelembagaan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi, barang, dan jasa. Sebelum reformasi wajah pelayanan publik Indonesia penuh dengan praktik-praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, tiba pada saat setelah reformasi pemerintah mendorong pembentukan lembaga negara yang dapat mengawasi pelayanan publik secara independen.

¹ Faisal, Anri Darmawan, Muh. Rustamaji, M. Witsa Firdaus, dan Rahmaddi, "Kebijakan Legislasi Pembaruan Pidanaan Kitab Undang-Undang Hukum

Pidana", *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, Vol. 11 No. 4, 2022, hlm. 928-942.

Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum juga dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara RI tahun 1945. Oleh karena itu pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan *Good Governance*.²

Pada tahun 2000, Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Tujuan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional sebagai langkah untuk menciptakan dan mengembangkan penyelenggaraan

pelayanan publik dalam upaya pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme sekaligus untuk menjamin kepastian perlindungan hak-hak warga negara agar mendapatkan pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan.³ Sebagaimana diucapkan oleh Harianja bahwa hukum diciptakan dari penggalian nilai-nilai yang hidup di masyarakat, karena itulah maka hukum yang diciptakan sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat.⁴

Pada tahun 2008, Komisi Ombudsman Indonesia menjadi Ombudsman Republik Indonesia sejak diterbitkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Berdasarkan konstitusi Ombudmsan ditempatkan sebagai lembaga negara penunjang (*auxiliary institutional constitution*), yaitu lembaga-lembaga negara yang namanya disebut akan tetapi kedudukan, tugas dan wewenangnya

² Setiajeng Kadarsih, "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2, 2010, hlm. 176-182.

³ Masturi, Budhi. "Mengenal Ombudsman Indonesia. Jakarta: Pradnya Paramitha", 2005, hlm. 6-8.

⁴ Faisal, Derita Prapti Rahayu, Anri Darmawan, Muhamad Irfani, dan Ahda Muttaqin, "Pemaknaan Kebijakan Kriminal Perbuatan Santet dalam RUU KUHP, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Program Magister Hukum*, Volume 5, Nomor 1, 2023, hlm. 220-232.

tidak diberikan oleh konstitusi tetapi oleh undang-undang.⁵

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tata kerja terbagi menjadi dua, yaitu pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi. Dalam melaksanakan tugas pemeriksaan laporan, Ombudsman Republik merujuk pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Didalamnya menjelaskan tentang Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan atau yang dikenal dalam sebutan LAHP.

Penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan merupakan hasil dari keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan. Pengertian Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan adalah LAHP adalah keseluruhan hasil pemeriksaan laporan yang telah

disusun dengan memuat identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan maladministrasi, uraian laporan (kronologi), hasil pemeriksaan yang telah dilakukan (baik berupa permintaan keterangan/klarifikasi/penjelasan pihak-pihak maupun hasil investigasi yang telah dilakukan), pendapat Ombudsman dan kesimpulan berupa ditemukan maladministrasi, tidak ditemukan maladministrasi atau pemeriksaan dihentikan.⁶

Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman bahwa hasil dari pengawasan pelayanan publik tidak hanya terpusat pada rekomendasi. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai bentuk menjalankan tugas dan kewenangan dalam pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan peraturan turunan ini pada dasarnya menunjukkan peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik menggunakan pendekatan persuasif, jadi

⁵Hendrikus Deo Peso dan Edi Pranoto, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Juristic*, Vol 03 No. 01, 2022, hlm. 60-70.

⁶ Pasal 25 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

rekomendasi digunakan apabila ada temuan maladministrasi tetapi pihak penyelenggara pelayanan publik berkedudukan sebagai Terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif atas temuan maladministrasi.

Rekomendasi dari Ombudsman bukan merupakan saran biasa. Setelah melakukan rangkaian tahapan dalam investigasinya, Ombudsman akan segera menyusun rekomendasi. Rekomendasi antara lain diartikan sebagai saran (*suggestion*), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat. Namun demikian, rekomendasi Ombudsman bukan sekedar saran atau nasihat biasa yang diberikan untuk pejabat publik, sebab di dalamnya terkandung nilai-nilai luhur kemanusiaan.⁷

Lembaga ini memiliki kelemahan yaitu tidak bisa langsung melakukan penegakan hukum dengan memberikan sanksi hukum

tetapi hanya bisa memberikan rekomendasi untuk koreksi diri.⁸

Perkembangannya penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan berdasarkan Surat Edaran Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 tentang penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan dan Surat Ketua Ombudsman Ombudsman Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan dan Tata Naskah Dinas. Sejak diperlakukannya Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan maka ditetapkan petunjuk teknis pemeriksaan meliputi tahap pemeriksaan awal, tahap tindak lanjut pemeriksaan, dan tahap akhir (penyelesaian). Dalam uraiannya tata laksana pemeriksaan laporan meliputi keterangan mulai

⁷Agung Ariyanto, Lego Karjoko, Isharyanto, "Politik Hukum Asas Non-Legally Binding Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Instrumen Pencegahan Dan Penanganan Laporan Maladministrasi, *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS*, Vol. VII No. 1, 2019, hlm. 62-73.

⁸ Musriza, Eddy Purnama, Mahfud, "The Recommendation or The Adjudication Authority of The Ombudsman of The Republic Of Indonesia," *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 23, Issue 2, 2021, hlm. 295-308.

pemeriksaan, pemeriksaan dokumen, penugasan dan penyerahan laporan, permintaan tambahan data, permintaan penjelasan/klarifikasi atau keterangan, pemeriksaan lapangan, pemanggilan, konsiliasi, Respon Cepat Ombudsman, Penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, penyelesaian dan penutupan laporan.

Dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, terdapat tiga kriteria pendapat Ombudsman atas temuan pengawasan pelayanan publik, yaitu ditemukan maladministrasi, ditemukan maladministrasi telah mendapatkan penyelesaian dari Terlapor, dan ditemukan maladministrasi. Hal ini menjadikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas penyelenggara pelayanan publik memiliki produk yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu penting untuk meninjau Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai salah satu bentuk penyelesaian laporan masyarakat diterima oleh

Ombudsman Republik Indonesia. Pada dasarnya kedudukan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai katalisator kesadaran sendiri penyelenggara pelayanan publik memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada warga negara. Hal ini sudah sepatutnya karena sebagai instrumen hukum wajib memberikan kepastian, keadilan dan kemanfaatan hukum. Sebagaimana hukum harus mampu beradaptasi artinya hukum terus menerus mengganti dan membebaskan hukum yang tidak mampu melayani lingkungan yang selalu berubah.⁹

B. Metode Penelitian,

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (*Normative Legal Research*) biasanya “hanya” merupakan studi dokumen, yakni menggunakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan pengadilan, kontrak, perjanjian/akad, teori hukum,

⁹ Mulya Nopriansyah, “Kontribusi Hukum Progresif dalam Perubahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasarakatan”, *Keadilan*, Vol 21 No.1, 2023, hlm. 50-59.

dan pendapat para ahli¹⁰. Fokus penelitian ini adalah penelitian terhadap azas-azas hukum¹¹.

Dalam penelitian ini mengandung arti sebagai dasar untuk menentukan suatu peristiwa atau kejadian sudah benar atau salah dan bagaimana sebaiknya peristiwa itu diatur berdasarkan hukum sehingga memperoleh konstruksi hukum maupun hubungan hukum dalam mencari rujukannya seperti peraturan perundang-undangan maupun norma hukum.

Dengan menggunakan pendekatan hukum normatif diharapkan memberikan manfaat pada penelitian ini adalah menentukan hubungan dan status hukum para pihak dalam sebuah peristiwa hukum¹². Dengan menggunakan penelitian hukum normatif, beberapa pendekatan penelitian yang dapat dilakukan, meliputi¹³:

- a. Pendekatan perundang-undangan, dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas (diteliti);
- b. Pendekatan konseptual, dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
- c. Pendekatan analitis, bertujuan untuk mengetahui makna yang dikandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam aturan perundang-undangan secara konsepsional, sekaligus mengetahui penerapannya dalam praktik dan putusan-putusan hukum.
- d. Pendekatan perbandingan/komparatif, dilakukan dengan membandingkan sistem hukum, atau Undang-Undang suatu negara dengan Undang-Undang dari satu atau lebih negara lain mengenai hal yang sama,

¹⁰Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum", Mataram, Mataram University Press, 2020, hlm. 45

¹¹*Ibid*, hlm. 49.

¹² *Ibid.*, hlm. 53

¹³ *Ibid.*, hlm.56-59

termasuk juga terhadap putusan pengadilan.

- e. Pendekatan historis, dilakukan dengan menelaah latar belakang apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang dihadapi.
- f. Pendekatan filsafat, menelaah isu hukum (*legal issue*) dalam penelitian normatif secara radikal dan mengupas secara mendalam.
- g. Pendekatan kasus, dilakukan dengan mempelajari norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum.

Pada penelitian ini jenis dan sumber bahan hukum penelitian normatif yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum non hukum¹⁴.

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang terdiri dari atas peraturan perundang-undangan, risalah resmi, putusan pengadilan dan dokumen resmi negara. Dalam penelitian ini bahan hukum primer meliputi

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, beserta peraturan internal di Ombudsman Republik Indonesia.

- b. Bahan hukum sekunder, bahan hukum yang terdiri dari atas; buku hukum, jurnal hukum yang berisi prinsip-prinsip dasar, pandangan para ahli hukum, hasil penelitian hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum.
- c. Bahan non hukum, yaitu bahan penelitian yang terdiri dari atas buku teks bukan hukum, yang terkait dengan penelitian seperti buku politik, buku ekonomi, data sensus, laporan tahunan, kamus bahasa, dan ensiklopedia umum.

Pada penelitian ini dengan menggunakan metode dan pengumpulan data dengan cara data yang diperoleh tersebut akan dilakukan analisis dengan menggunakan metode kualitatif dengan cara melakukan interpretasi dan deskripsi terhadap data-data

¹⁴ *Ibid.* hlm. 59-60

yang diperoleh berdasarkan data/informasi yang terkait dengan penelitian ini meliputi norma-norma hukum, teori-teori dan doktrin yang kemudian dilakukan dihubungkan dengan data/informasi yang dibutuhkan untuk penulisan hasil penelitian.

Analisis kualitatif digunakan untuk menganalisis data-data yang terkait dengan kebijakan dan regulasi Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugas sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik serta penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai produk layanan dari hasil pengawasan yang mereka lakukan apakah ditemukan maladministrasi atau tidak. Dari penjelasan ini hasil analisis bahan-bahan hukum yang sudah diperoleh kemudian akan dituliskan secara deskriptif, sehingga akan memperoleh gambaran mengenai tinjauan hukum terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26

Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

C. Pembahasan

1. Ombudsman Republik Dalam Menangani Laporan Masyarakat

Ombudsman mempunyai peran penting dalam rangka perwujudan prinsip-prinsip *good governance* dalam rangka pelayanan umum (*public services*).¹⁵ Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara non struktural yang memiliki fungsi pengawasan pelayanan publik berdasarkan ruang lingkupnya sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹⁶

Dalam konstruksi pemikiran pembentukan negara Indonesia selalu berlandaskan hukum. Setiap

¹⁵ Nabila Firstia Izzati, Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia, *SASI*, Vol 26 No. 2, 2020, hlm. 176 – 187.

¹⁶ Diatur ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang publik, dan pelayanan jasa publik.

kebijakan yang selama hidup di masyarakat wajib diletakkan berdasarkan dengan hukum. Terutama dalam setiap kebijakan yang dihasilkan oleh negara. Pembentukan kebijakan ini merupakan upaya pembentuk undang-undang yang tindakannya memiliki otoritas resmi dan bertujuan menegakkan norma-norma pokok dari masyarakat.

Dalam hal ini Ombudsman dapat memberikan masukan/rekomendasi kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Kepala Daerah atas permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dasarnya peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas menjadi bagian tercapainya Prioritas Nasional 7 RPJMN 2020-2024 yaitu “Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik”. Meskipun demikian, secara independen lembaga ini mengawasi seluruh Prioritas Nasional dalam kapasitasnya sebagai lembaga pengawas yang berlandaskan

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.¹⁷

Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga ekstrenal dalam upaya pencegahan maladministrasi dan penyelesaian aduan/laporan masyarakat (external complaint handling), Ombudsman Republik Indonesia menjalankan 8 (delapan) tugas berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik, terdiri dari:

- 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;

¹⁷Pambudi, Andi Setyo dan Rahmat Hidayat, 2022, “Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional”, Bappenas Working Papers, Vol. V No. 2, 2022, hlm. 272.

- 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; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dari hal tersebut dapat diidentifikasi tugas Ombudsman Republik Indonesia menjadi dua sayap, yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi. Dalam tulisan ini terfokus pada penyelesaian laporan. Dalam melaksanakan tugas penyelesaian laporan, Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas untuk menerima laporan. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau

lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.¹⁸

Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan perannya untuk mendukung *good governance*, menjalankan tugasnya dengan cara menerima Laporan/pengaduan setiap Warga Negara Indonesia atau penduduk terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Demikian pendirian perwakilan Ombudsman dapat mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenangnya ke seluruh wilayah Republik Indonesia karena perwakilan Ombudsman merupakan perpanjangan tangan dan memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman yang berada di pusat.¹⁹

¹⁸Pasal 1 Angka 7 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

¹⁹ Puput Mia Anjela, Henni Muchtar, "Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun 2019)", *Journal of Civic Education*, Vol. 3 No. 3, 2020, hlm. 440-449.

Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif maka Ombudsman dapat melakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan maupun pemanggilan. Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa: a. menolak laporan, atau b. menerima laporan dan memberikan rekomendasi.²⁰

Dalam menyampaikan laporan, masyarakat mesti memenuhi persyaratan formil dan materiil. Adapun syarat formil dalam proses verifikasi laporan sebagai berikut:

- a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi atau nomor kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan;
- b. surat kuasa, dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain;
- c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;

d. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan

e. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Sedangkan, persyaratan materiil dalam verifikasi laporan, terdiri dari:

- a. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Lapoan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;

²⁰ Solechan, "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia", *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 Edisi 2, 2018, hlm. 68-89.

- c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan
- e. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Apabila laporan masyarakat sudah diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui mekanisme rapat pleno atau rapat perwakilan dengan memenuhi persyaratan formil dan materiil, maka Tim Pemeriksa akan melakukan proses pemeriksaan. Dalam proses pemeriksaan ini merupakan pintu masuk penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan.

Sebelum penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, Tim Pemeriksa perlu melakukan rangkaian pemeriksaan terhadap Pelapor, Terlapor, data/dokumen terkait dengan substansi laporan. Apabila proses pemeriksaan sudah selesai dilakukan maka dilakukan penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan.

Berdasarkan Pasal 25 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Dapat dilihat secara jelas dan lengkap mengenai Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, sebagai berikut:

- 1) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- 2) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) memuat:
 - a. identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan Maladministrasi;
 - b. uraian Laporan;
 - c. hasil Pemeriksaan;
 - d. pendapat Ombudsman; dan
 - e. kesimpulan berupa:
 1. ditemukan maladministrasi,
 2. tidak ditemukan maladministrasi. atau
 3. pemeriksaan dihentikan.
- 3) Dalam hal Laporan ditemukan Maladministrasi, maka dalam

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terdapat tindakan korektif yang harus dilakukan oleh Terlapor, Atasan Terlapor atau instansi terkait.

- 4) Terhadap Pelapor yang identitasnya dirahasiakan, maka Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tidak menyebutkan identitas Pelapor.
- 5) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan melibatkan Anggota atau Kepala Perwakilan.
- 6) Dalam hal hasil Pemeriksaan ditemukan Maladministrasi, tidak ditemukan Maladministrasi atau dihentikan, Ombudsman menyampaikan surat pemberitahuan kepada Pelapor untuk memberikan tanggapan sebelum diterbitkannya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- 7) Dalam hal tanggapan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (5), disertai argumentasi dan bukti yang cukup dan dapat dipertimbangkan, Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan Pemeriksaan ulang atas substansi Laporan dimaksud.
- 8) Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pelapor menerima pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan tidak memberikan tanggapan, maka Ombudsman melanjutkan dengan menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) kepada Pelapor dengan tembusan kepada Terlapor.
- 9) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi, Ombudsman menyampaikan kepada Terlapor dan meminta tanggapan.
- 10) Dalam penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Keasistenan yang membidangi

fungsi Pemeriksaan melakukan koordinasi dengan Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan Monitoring.

- 11) Dalam hal terdapat keberatan dari Terlapor/Pelapor terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) maka keberatan disampaikan kepada Ketua Ombudsman.
- 12) Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagaimana dimaksud pada ayat (6) yang tidak memperoleh tindak lanjut dari Terlapor setelah 30 (tiga puluh) hari dan telah dilakukan 2 kali monitoring oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan, maka diserahkan kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan Monitoring untuk diambil langkah penyelesaian.
- 13) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6b) diatur dalam Peraturan Ombudsman yang mengatur tentang Manajemen Mutu.

2. Ombudsman Republik Indonesia tidak Sekedar Rekomendasi

Pasal 37 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman dapat memberikan rekomendasi. Namun, kembali pada esensi Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diungkapkan oleh Andre Mollior dalam Rachmadi Usman²¹ oleh karena rekomendasi-rekomendasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat secara hukum, lembaga ini merupakan “Magistrature of Influence” (Mahkamah Pemberi Pengaruh), bukan “Magistrature of Sanction” (Mahkamah Pemberi Sanksi). Eksistensinya sangat tergantung pada kemampuannya melakukan persuasi, kewenangan yang diberikan kepadanya, serta bobot rekomendasi yang diberikannya.

Dalam hal ini Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan merupakan

²¹Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT Citra Adytia Bakti, Bandung, 2013, hlm. 397.

langkah Ombudsman untuk mendorong perbaikan dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik apabila ditemukan maladministrasi. Apabila merujuk pada kekuatan hukum, sebenarnya rekomendasi Ombudsman lebih kuat memberikan sanksi kepada Kepala Daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 351 Ayat 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu Kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

Dengan demikian posisi Rekomendasi merupakan bentuk akhir dari Ombudsman Republik Indonesia mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk memiliki kesadaran sendiri untuk menyelesaikan masalah layanan publik terhadap laporan masyarakat.

3. Tinjauan Hukum Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia

Laporan masyarakat sebagai rangkaian kegiatan pemeriksaan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan penyelesaian laporan masyarakat, kedudukan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai upaya untuk menyampaikan tindak lanjut atas laporan yang disampaikan warga negara atas suatu layanan publik apakah ditemukan maladministrasi atau tidak ditemukan maladministrasi.

Secara hukum Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan dapat memberikan konsekuensi hukum terhadap penyelenggara pelayanan publik mendapatkan rekomendasi Ombudsman apabila tidak mampu melaksanakan tindakan korektif apabila ditemukan maladministrasi dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan. Selama tahun 2021, Ombudsman Republik Indonesia menangani laporan masyarakat yang diselesaikan sebesar 6.421 laporan di mana terdapat 8 (delapan) laporan masyarakat yang masuk tahap rekomendasi. Artinya sebagian besar

laporan masyarakat diselesaikan melalui tahap penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan²². Hal ini menunjukkan peran Ombudsman dengan melakukan pendekatan persuasif melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan ketika ada temuan maladministrasi dapat diselesaikan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menunjukkan pengaruh dari Ombudsman sebagai lembaga eksternal dalam menyelesaikan aduan masyarakat terkait layanan publik. Meskipun terdapat kelemahan pada Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan yang diatur dalam Undang-Undang, menjadi perhatian dalam upaya pemerintah untuk memperhatikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan sebagai bagian dari produk hukum Ombudsman selain rekomendasi dalam menjalankan tugasnya. Sifat laporan ini harus dilaksanakan yang mana apabila diandaikan dengan lembaga penegak hukum lainnya, Ombudsman mampu

mengayomi dan melayani masyarakat dengan melaksanakan kegiatan pre-emptif dan preventif dari pada refresif.²³

Dengan adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, menjadi bagian dari produk layanan Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana termasuk bagian dari komponen dari standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

D. Penutup

Berdasarkan Uraian tersebut dapat disimpulkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan merupakan produk layanan dari pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam tata kerja, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan memuat tiga kategori temuan, yaitu tidak ditemukan maladministrasi, telah memperoleh penyelesaian, dan ditemukan maladministrasi. Dalam

²²Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2021: Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*, Jakarta, Ombudsman Republik Indonesia, 2022, hlm 36-41.

²³ Sukarna, Armitran firsantara, Davit Sianturi, dan AlFajri Septianriandi, "Kajian Kebijakan Hukum Pidana Terhadap Hapusnya Kewenangan Penyidikan Pada Kepolisian Sektor Berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor: Kep/613/III/2021", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 12, No. 1, 2023, hlm. 178-183.

hal mendorong kesadaran secara mandiri. Namun, apabila penyelenggaraan pelayanan publik ditemukan maladministrasi yang melakukan perbuatan kemudian tidak dilaksanakan maladministrasi maka Ombudsman tindakan korektif tersebut, maka Republik Indonesia akan mendorong akan dilanjutkan langkah resolusi agar penyelenggara pelayanan publik dan monitoring hingga pemberian menyelesaikan laporan tersebut rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Ariyanto, Lego Karjoko, Isharyanto, “Politik Hukum Asas Non-Legally Binding Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Instrumen Pencegahan Dan Penanganan Laporan Maladministrasi, *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS*, Vol VII No. 1, 2019.
- Faisal, Anri Darmawan, Muh. Rustamaji, M. Witsa Firdaus, dan Rahmaddi, “Kebijakan Legislasi Pembaruan Pemidanaan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana”, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 11 No. 4, 2022.
- Faisal, Derita Prapti Rahayu, Anri Darmawan, Muhamad Irfani, dan Ahda Muttaqin, “Pemaknaan Kebijakan Kriminal Perbuatan Santet dalam RUU KUHP, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Program Magister Hukum*, Vol 5, No1, 2023.
- Hendrikus Deo Peso dan Edi Pranoto, “Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, *Juristic*, Vol 03 No. 01 2022.
- Masturi, Budhi. “*Mengenal Ombudsman Indonesia*”. Jakarta: Pradnya Paramitha, 2005.
- Muhaimin, “*Metode Penelitian Hukum*”. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Mulya Nopriansyah, “Kontribusi Hukum Progresif dalam Perubahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan”, *Keadilan*, Volu 21, No.1, 2023.
- Musriza, Eddy Purnama, Mahfud, “The Recommendation or The Adjudication Authority of The Ombudsman of The Republic Of Indonesia,” *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 23, Issue 2, 2021.
- Nabila Firstia Izzati, Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia, *SASI*, Vol 26 No 2, 2020.
- Ombudsman Republik Indonesia, “*Laporan Tahunan 2021: Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*”. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2022.

- Pambudi, Andi Setyo dan Rahmat Hidayat. “*Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional*”, Bappenas Working Papers, Vol V No. 2, 2022.
- Puput Mia Anjela, Henni Muchtar, “Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun 2019)”, *Journal of Civic Education*, Vol 3 No. 3, 2020.
- Rachmadi Usman, “*Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*”, Bandung: PT Citra Adytia Bakti, 2013.
- Setiajeng Kadarsih, “Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2, 2010.
- Solechan, “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 Edisi 2, 2018.
- Sukarna, Armitran firsantara, Davit Sianturi, dan AlFajri Septianriandi, “Kajian Kebijakan Hukum Pidana Terhadap Hapusnya Kewenangan Penyidikan Pada Kepolisian Sektor Berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor: Kep/613/III/2021 ”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 12, No. 1, 2023.