

Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019

Muhammad Fachry Dharmawan, Robinsar Marbun
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
Email: fachry421@gmail.com, robinsar.marbun63@gmail.com

ABSTRACT

Public services are the key to running a perfect government in the framework of the obligation to serve its citizens. In practice, we often encounter complicated problems from the start to the end. So that this bureaucratic process becomes long, inefficient, and expensive. A fast and precise process is needed so that the public service process will be better in the future. One of the causes of not optimal public services in Indonesia is due to inadequate supervision of internal government. Finally, supervisory agencies have become important in their existence in Indonesia, both for direct investigation and following up on reports from the public. After conducting an investigation, the Ombudsman of the Republic of Indonesia will issue a recommendation if it is proven that the public service institution has committed maladministration. However, many question whether these recommendations are being followed. Then whether the recommendation is sufficient as a sanction for maladministration is still in question. This certainty is important to ensure that the government's performance remains prime and fully pro-people.

Keywords: *Public Services; Bureaucracy; Public Service Supervisory Agency; Maladministration.*

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi kunci dari jalannya roda pemerintahan yang sempurna dalam rangka kewajiban melayani warga negaranya. Dalam prakteknya, seringkali ditemui masalah yang berbelit pada proses awal hingga akhir. Sehingga proses birokrasi ini menjadi lama, tidak efisien, dan mahal. Diperlukan suatu proses yang cepat dan tepat agar proses pelayanan publik semakin baik kedepannya. Salah satu penyebab tidak optimalnya pelayanan publik di Indonesia disebabkan oleh pengawasan yang kurang pada internal pemerintahan. Akhirnya, lembaga pengawas menjadi penting keberadaannya di Indonesia, baik untuk investigasi langsung ataupun menindaklanjuti laporan dari masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia dalam setelah melakukan investigasi akan mengeluarkan rekomendasi jika terbukti Lembaga pelayanan publik melakukan tindakan maladministrasi. Namun, banyak pertanyaan apakah rekomendasi tersebut dipatuhi. Lalu apakah rekomendasi tersebut sudah cukup sebagai sanksi atas tindakan maladministrasi tersebut juga masih dalam pertanyaan. Kepastian tersebut menjadi penting untuk menjamin kinerja pemerintahan tetap prima dan berpihak pada rakyat sepenuhnya.

Kata kunci: *Pelayanan Publik; Birokrasi; Lembaga Pengawas Pelayanan Publik; Maladministrasi.*

A. Pendahuluan

Pemerintahan yang berjalan dengan baik dapat diketahui dari bagaimana sistem pelayanan publiknya. Birokrasi sering dipahami sebagai alur atau tahapan dari sistem di pemerintahan. Birokrasi yang berbelit menjadikan pelayanan publik tidak optimal. Pelayanan publik yang kurang efisien, dan berbelit membuat masyarakat sulit mendapatkan hak nya. Masyarakat Indonesia sudah saatnya menikmati birokrasi yang bersih, cepat dan terintegritas serta bebas dari praktik korupsi. Kecenderungan orang yang melakukan korupsi didalam Lembaga pelayanan publik adalah kesalahan pemahaman dan makna tentang penegak hukum.(Edi As'adi, 2016)

Mengenai pengertian pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu rangkaian tahapan aktivitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku bagi setiap warga negara untuk kepentingan barang, jasa, atau pelayanan administratif oleh penyelenggara layanan publik, sementara penyelenggara pelayanan publik adalah tiap Lembaga penyelenggara negara, korporasi, ataupun lembaga independen yang dibuat berdasarkan undang –undang dalam rangka kepentingan pelayanan publik, dan badan hukum yang dibuat untuk kegiatan pelayanan publik.(*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1, n.d.*)

Pengawasan pelayanan dilakukan dalam rangka menciptakan lingkungan pemerintahan yang berintegritas, bersih serta cepat juga bentuk penerapan teori demokrasi yang penting untuk diaplikasikan dan dikaji lebih lanjut untuk dapat menjadi proses pencegahan serta penghapusan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan aparatur pemerintahan.(Nomensen Sinamo, 2015) Ombudsman Republik Indonesia dibentuk sesuai dengan tugasnya untuk mengawasi jalannya proses pelayanan publik kepada masyarakat. Berdiri pada 10 Maret tahun 2000 dengan dasar Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Setelahnya pada 7 Oktober tahun 2008 disahkanlah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada pasal 1 ayat 13 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan nama Ombudsman Republik Indonesia. Diatur pula menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman

Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang memiliki wewenang melakukan pengawasan praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk oleh BUMN, BUMD, dan BUMN juga badan swasta yang memang diberikan tugas pengawasan layanan publik yang sebagian atau seluruh sumber dananya didapat dari penganggaran oleh negara dari APBD. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Angka 1*, n.d.)

Ombudsman memiliki tugas untuk melakukan penerimaan sekaligus memeriksa dan melakukan tindak lanjut laporan masuk perihal dugaan tindak maladministrasi pelayanan publik, melakukan investigasi independent atas potensi maladministrasi yang mungkin terjadi, melakukan koordinasi bersama dalam rangka membangun jaringan kerja sebagai langkah pencegahan dugaan maladministrasi dalam proses pelayanan publik serta tugas-tugas lain yang diatur Undang-Undang. (Sari, 2016) Pada prosesnya, apabila ditemukan secara fakta terbukti melakukan tindak maladministrasi, maka Ombudsman akan menerbitkan rekomendasi untuk wajib dijalankan oleh institusi yang tersebut. Pada tahap pemeriksaan laporan masuk atas dugaan tindakan maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia menggunakan lobi antar Lembaga negara yang sesuai agar instansi/lembaga negara dapat melakukan respon balik terhadap dugaan tindakan maladministrasi yang dituduhkan. (Charles Simabura, n.d.)

Proses investigasi Ombudsman Republik Indonesia melibatkan sejumlah pihak yakni pelapor, terlapor, ataupun saksi yang keterangannya dapat dimintakan. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8 Ayat 1 Huruf A.*, n.d.) Ombudsman Republik Indonesia dapat dibantu oleh aparat kepolisian untuk memanggil paksa para pihak yang enggan hadir dalam kepentingan pemeriksaan. Jika ditemukan ada yang menghalangi proses pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dapat memberikan sanksi pidana terhadap pihak tersebut. Sanksi pidana tersebut sesuai dengan pasal 44 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 yang berbunyi “Setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (*Undang-*

Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 44., n.d.) Setelah hasil investigasi dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, akhirnya didapatkan sebuah kesimpulan dari beberapa pendapat dan saran dari anggota Ombudsman dan disusun sehingga menjadi produk hukum Ombudsman Republik Indonesia yang dinamakan rekomendasi. Rekomendasi yang dikeluarkan kepada penyelenggara pelayanan publik wajib untuk dijalankan untuk kepentingan perbaikan capaian penyelenggaraan administrasi pemerintahan. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Angka 7., n.d.)*

Rekomendasi Ombudsman memang terkenal dengan sanksi yang hanya administratif dan bukan sanksi pidana. Padahal, Ombudsman Republik Indonesia memiliki fungsi penting dalam menjamin hak dari Warga Negara Indonesia dalam mendapatkan layanan administrasi publik yang cepat dan efektif. Fakta dilapangan menyebutkan bahwa lembaga negara setingkat Kementerian, masih sangat abai dalam melaksanakan rekomendasi yang diberikan Ombudsman. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menduduki peringkat pertama dalam Kementerian yang paling sering abai terhadap rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia. Jika melihat data dari Ombudsman Republik Indonesia, dalam 6 tahun kebelakang telah dikeluarkan 34 rekomendasi kepada sejumlah Kementerian atau Lembaga. (Fitria Chusna, n.d.) Dalam hasil laporan tahunan Ombudsman tahun 2020 dibulan maret, anggota Ombudsman Republik Indonesia Ahmad Alamsyah memaparkan data yang menyebutkan dari 34 rekomendasi Ombudsman sepanjang tahun 2014 hingga tahun 2018, 12 dilaksanakan, 12 dilaksanakan sebagian, 10 diabaikan. (Gosanna Oktavia, n.d.)

Hal tersebut tentu tidak sejalan dengan kepastian hukum dalam landasan rekomendasi Ombudsman, dimana dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 pasal 38 ayat 1 secara jelas menyatakan “Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman”. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 38 Ayat 1, n.d.)* Menyambung di angka 4 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 pasal 38 mengatakan “Dalam hal Terlapor dan atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman

dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden”. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 38 Ayat 4.*, n.d.)

Oleh karena Ombudsman adalah lembaga pengawas pelayanan publik produk reformasi yang tergolong baru, sehingga penulis menganggap kajian tertulis terhadap garis lurus aturan hukum dengan fakta pelaksanaan rekomendasi Ombudsman menjadi penting. Dengan harapan produk hukum dari Ombudsman berupa rekomendasi dapat dijadikan acuan bagi lembaga/Instansi negara melakukan perbaikan dan peningkatan standarisasi layanan dilapangan kepada masyarakat. Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia tidak semestinya menjadi suatu saran kosong yang tidak diindahkan dan cenderung diabaikan. Dengan dasar hukum Undang-Undang yang kuat dan Undang-Undang pendukung yang ada, serta kemampuan luar biasa dalam investigasinya, Ombudsman diharapkan semakin mampu berkontribusi pada proses pelayanan publik diruang lingkup pemerintahan serta mampu menjembatani masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah. Sehingga penulis memilih judul dalam penelitiannya berupa jurnal dengan judul **“KEPATUHAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERKAIT TINDAKAN MALADMINISTRASI PADA TAHUN 2019”**.

B. Metode Penelitian

Metode adalah cara paling utama dalam kepentingan mencapai tujuan yang paling tepat melalui proses teknik dan alat yang telah ditentukan. Metode penelitian adalah tahapan mengumpulkan data meliputi menentukan tentang konsep yang akan diambil serta pengukurannya, serta teknik untuk analisisnya. (Narbuko, 2010) Tahapan mencari data sangat diperlukan untuk penelitian ini, Teknik penulisan yang akan diambil oleh peneliti adalah:

Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian Studi Kepustakaan (Yuridis Normatif). Soerjono Soekanto berpendapat bahwa penelitian hukum yang menggunakan bahan pustaka atau penggunaan data sekunder yaitu menelusur peraturan dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang dikaji termasuk kedalam pendekatan yuridis normatif.(Mamudji, 2001)

Pendekatan Masalah

Penulis tentunya juga menggunakan pendekatan dalam kegiatan penelitian hukum ini yaitu melalui pendekatan teoritis (hukum materiil) yaitu meneliti kajian teori tentang hubungan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dengan dugaan maladministrasi melalui beberapa pendekatan yaitu perundang-undangan (statue), kepustakaan (literature), serta konseptual (conceptual).

Sifat Penelitian

Pendapat Sumradi Suryabrata menjelaskan apabila penelitian menggunakan gambaran deskripsi perihal situasi dan kondisi serta kejadian tertentu, itu dapat dikategorikan kepada penelitian deskriptif.(Suryabrata, 2010) Berlanjut apabila dilakukan penuturan masalah berdasarkan dengan beberapa kumpulan data yang nantinya akan disajikan lalu dianalisis dan diinterpretasi, menurut Nuburko dan Ahmadi itu adalah penelitian deskriptif.

Perbedaan juga didapati dengan penuturan pandangan oleh Suharsimi Arikunto “apabila penelitian bermaksud untuk mengetahui keadaan suatu mengenai apa dan bagaimana, berapa banyak dan sejauh mana dan sebagainya, maka penelitian bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan atau menerangkan suatu peristiwa”.(Arikunto, 1989a) Karena didalam penelitian ini menggambarkan secara umum dan menyeluruh serta sistematis terhadap pokok masalah sehingga deskriptif analitis adalah sifat dari penelitian ini.

Sumber Data

Sumber data ialah subjek berasalnya perolehan data(Arikunto, 1989b). Sumber data primer dan sekunder dapat didapatkan melalui proses pengumpulan data. Sumber data utama atau primer dapat secara langsung memberikan kepada kita data utuh untuk dapat diolah sedangkan sumber data sekunder tidak secara langsung memberikan gambaran utuh mengenai data yang dalam hal ini ialah penulis.

C. Hasil dan Pembahasan

Kepatuhan Lembaga Negara menjalankan rekomendasi Ombudsman RI

Ombudsman bertugas berdasarkan pada Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang dimana laporan masuk yang diterima dari masyarakat adalah modal yang dimiliki Ombudsman agar dapat bekerja menyelesaikan aduan yang dilaporkan masyarakat mengenai Lembaga pelayanan publik yang diduga dalam proses kerjanya melakukan tindakan maladministrasi.(*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7.*, n.d.) Maladministrasi dalam hal ini lebih mudah kita kenal dengan tindakan melawan hukum, melakukan penyalahgunaan wewenang, yang didalamnya termasuk juga memasukan kepentingan pribadi atau golongan didalam wewenang tersebut, juga melakukan ketidakpedulian sanksi hukum didalam proses masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang tentunya dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik dan akhirnya berdampak kepada kerugian materil dan immaterial kepada individu dan warga negara secara umumnya.

Tujuan dari Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni perihal perwujudan negara hukum yang mengandung nilai-nilai demokratis, berkeadilan dalam rangka penciptaan kesejahteraan masyarakat. Mendorong tindakan yang efisien dan efektif didalam penyelenggaraan negara sehingga menjadikan sifat penyelenggara yang jujur, tidak tertutup, bersih dan juga tidak memiliki potensi melakukan praktik KKN. Peningkatan pelayanan mutu negara untuk memperoleh persamaan hukum, keadilan sosial, menimbulkan rasa aman dan nyaman untuk warga negara dan penduduk serta perbaikan kesejahteraan yang makin baik kedepannya. Peningkatan upaya dan penciptaan

situasi pencegahan potensi tindakan maladministrasi, diskriminasi antar golongan, dan praktik KKN. Peningkatan budaya hukum ditingkat nasional, mengedukasi perihal kesadaran hukum di lingkungan masyarakat dan perwujudan nyata supremasi hukum yang berpegang teguh pada kebenaran dan nilai keadilan.

Untuk fungsi dari Ombudsman sendiri didasarkan dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang fungsinya adalah sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik 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.

Tentang tugas pokok yang dimiliki oleh Ombudsman sendiri, termuat didalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Aturannya ialah penerimaan laporan masuk atas potensi dugaan maladministrasi didalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Melakukan pemeriksaan substansi laporan. Proses tindaklanjut laporan yang memang sudah masuk ke dalam kewenangan Ombudsman. Melakukan investigasi independent tanpa ada pelaporan masuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penguatan kerjasama antar Lembaga negara atau lembaga pemerintahan untuk dijadikan mitra kerja bersama. Selalu mengupayakan pencegahan potensi maladministrasi dan juga melakukan pengerjaan tugas lain yang diamanatkan didalam Undang-Undang.

Tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat dicegah secara maksimal apabila Ombudsman Republik Indonesia dapat bekerja sesuai tugas pokok fungsinya. Dibutuhkan peran serta aktif dari masyarakat dalam melakukan pelaporan dugaan tindak maladministrasi. Pasal 7 huruf d Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 juga mengizinkan untuk dilakukannya investigasi mandiri perihal pelayanan publik, namun tindakan tersebut hanya dilakukan untuk beberapa permasalahan saja, sementara yang paling banyak ialah menyangkut kegiatan pengurusan administrasi sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7 Huruf D*, n.d.) Permasalahan lain datang ketika Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan investigasi dan memberikan teguran hingga rekomendasi,

apakah Lembaga pelayanan publik tersebut dapat segera memperbaiki sistem kerjanya dengan melaksanakan isi rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia tersebut.

Presiden Joko Widodo memiliki visi dimasa periode keduanya diantaranya adalah Reformasi proses Birokrasi dan Pengembangan untuk peningkatan skill Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hal tersebut, kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap temuan Ombudsman Republik Indonesia menjadi hal yang penting untuk dijadikan tolak ukur kredibilitas Pemerintah. Data yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia memperlihatkan dalam lima tahun kebelakang (2014-2019), Ombudsman Republik Indonesia telah memproses 40.027 laporan masuk dari masyarakat dan diselesaikan sebanyak 36.947 laporan dari pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.(Gora Kunjana, n.d.) Dalam kurun waktu tersebut, telah diterbitkan sebanyak 34 rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia terhadap Kementerian/Lembaga dan kepala daerah. Respon atas rekomendasi yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia ialah 12 rekomendasi dilaksanakan hingga selesai, 12 rekomendasi hanya dilaksanakan sebagian dan 10 rekomendasi tidak dilaksanakan sama sekali.(Zuhdiar Laeis, n.d.) Hal ini tentu sangat disayangkan karena 1/3 dari rekomendasi tidak dilaksanakan. Catatan tersebut membuktikan tingkat pengabaian rekomendasi Ombudsman dalam 5 tahun terakhir masih tinggi.

Pihak Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan laporan tersebut kepada Menkopolkam Mahfud MD. Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia berharap rekomendasi yang diberikan dapat dijalankan sepenuhnya oleh Kementerian/Lembaga negara sampai pada pimpinan-pimpinan daerah di Indonesia. Target *good governance* tidak akan tercapai jika pengabaian masih terjadi. Ombudsman Republik Indonesia juga tak selalu mengeluarkan rekomendasi, seringkali saran diberikan agar dapat dilakukan pembenahan sistem pelayanan publik oleh penyelenggara yang dilaporkan terindikasi melakukan tindakan maladministrasi. Tentunya kepatuhan akan menjalankan rekomendasi Ombudsman akan berkaitan dengan kebijakan pelayanan administrasi publik kedepannya.

Data Ombudsman menyatakan bahwa Kemendikbud dan Kemendagri adalah kementerian yang paling sering tak menjalankan rekomendasi Ombudsman Republik

Indonesia. Kementerian Pendidikan memiliki 3 rekomendasi mangkrak dari 4 rekomendasi yang diberikan. Untuk Kemendagri diberikan 9 rekomendasi. Sisanya ada satu rekomendasi untuk Kemenkominfo yang terbengkalai dan dua rekomendasi untuk Kepolisian yang tidak dijalankan. Diperlukan koordinasi antar Kementerian dan Lembaga negara agar ditemukan solusi terhadap rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang belum dijalankan.

Rekomendasi Ombudsman yang terbukti dilakukan pengabaian oleh pejabat yaitu Menteri ialah Rekomendasi Nomor: 0001/REK/0834.2016/V/2018 tentang maladministrasi terkait penyematan ijazah doktor (S3) luar negeri serta proses kenaikan dalam jabatan fungsional dari dosen menjadi guru besar atas nama Julyeta Paulina Amelia Runtuwene yang diproses oleh Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Rekomendasi Nomor: 0002/REK/0663.2017/XI/2018 tanggal 27 November 2018 tentang Maladministrasi dalam upaya menyelesaikan masalah penyelenggaraan Universitas Lakidende oleh Menrsitekdikti dan Kopertis Wilayah IX. Rekomendasi Nomor: 0003/REK/0922.2016/XI/2018 tanggal 27 November 2018 tentang Maladministrasi oleh Menristekdikti dalam penanganan dugaan plagiat karya ilmiah oleh Muhammad Zamrun Firihi. (*Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia.*, 2018) Selanjutnya sebagai upaya penyelesaian atas Rekomendasi pada tanggal 16 Desember 2019, Ombudsman RI telah mengundang Menteri Pendidikan RI untuk koordinasi pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman. Pada kesempatan tersebut, Menteri Pendidikan, Nadiem Makarim menyampaikan akan melakukan pendalaman dan upaya untuk menindaklanjuti tiga Rekomendasi Ombudsman tersebut.

Lalu bagaimana untuk laporan masuk kepada Ombudsman Republik Indonesia secara khusus di tahun 2019. Sebanyak 7.903 laporan telah diterima Ombudsman Republik Indonesia yang diterima langsung lewat pengaduan masyarakat secara langsung. (*Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia*, 2019) Dari data laporan yang telah diterima, sebanyak 5.464 laporan sudah dilakukan proses pendaftaran (registrasi) dan sedang diteruskan. Sementara sisa laporan yang masuk sedang dalam proses pemeriksaan secara materiil berdasarkan aturan di dalam undang-undang yang berlaku. Laporan yang masuk sebanyak 7.737 laporan adalah proses pelaporan secara

langsung oleh masyarakat dan sisa 166 laporan lainnya adalah Inisiatif Strategis Ombudsman Republik Indonesia atas isu permasalahan pelayanan publik yang sedang menjadi tren di Indonesia.

Melihat data Ombudsman Republik Indonesia perihal Instansi Terlapor, instansi yang berada di urutan ke 3 (tiga) terbanyak dilaporkan masyarakat ialah: Pemerintah Daerah sebesar 41,62%, Instansi Pemerintah/Kementerian 11,22%, dan Kepolisian 10,25%. Untuk laporan data yang diterima Ombudsman Republik Indonesia perihal klasifikasi atas dugaan tindakan maladministrasi, urutan dari nomor ke 3 (tiga) ialah Penundaan Berlarut sebesar 33,62%, lalu dilanjutkan dengan Penyimpangan Prosedur sebesar 28,97%, dan perbuatan Tidak Memberikan Pelayanan sebesar 17,70%. Sementara tahun 2019, Keasistenan Resolusi dan Monitoring (Resmon) yang memiliki tugas untuk mediasi/konsiliasi dan hasil rekomendasi, banyak menyelesaikan pelaporan dari masyarakat dengan cara dilakukan mediasi, beberapa permasalahan juga selesai disaat pra mediasi. Data tersebut dapat dilihat dari jumlah penyelesaian permasalahan yang dilakukan tim respon monitoring. Sepanjang tahun 2018, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang sampai ditahap monitoring hanya 38 laporan. Sebanyak 27 laporan sudah ditindaklanjuti dan 11 laporan masih masuk dalam tahapan proses di Ombudsman Republik Indonesia. (*Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia.*, 2019)

Pada tahun 2019, Ombudsman Republik Indonesia menerbitkan rekomendasi hanya satu yaitu ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam permasalahan administrasi terkait perizinan Lingkungan dan Pendirian Bangunan dalam rangka aktivitas konstruksi Stasiun Pengisian ulang Bulk Elpiji dengan nama perusahaan PT. Anugrah Djam Sejati dimana izin tersebut terbit pada bulan Desember 2019. Rekomendasi yang dirilis Ombudsman jelas telah mempunyai kekuatan segi hukum sekaligus produk hukum tertinggi Ombudsman Republik Indonesia itu sendiri, sehingga kewajiban pelaksanaannya menjadi penting karena yang merasakan langsung nantinya adalah masyarakat. Memang, Ombudsman tidak selalu merilis hasil investigasi berupa Rekomendasi, melainkan terkadang hanya saran dan laporan investigasinya. Ini menunjukkan Ombudsman Republik Indonesia membuka ruang seluas-luasnya kepada

Kementerian/Lembaga negara sampai pada pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan internal didalam sistem pelayanan publik yang mereka selenggarakan.

Perihal kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia khususnya ditahun 2019, harus berdasarkan dengan data laporan yang telah ada. Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala menyatakan, bahwa RPJMN 2015-2019 sesuai Perpres Nomor 2 Tahun 2015 memiliki target capaian yang dimana poin terpentingnya ialah perihal meningkatkan predikat Kepatuhan didalam Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah perihal kepentingan realisasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Sepanjang tahun 2019, sesuai RPJMN 2015-2019, standar yang diberikan ditingkat Kementerian mencapai angka sempurna sebesar 100%, untuk lembaga sebesar 100%, provinsi sebesar 100% dan Kabupaten/Kota dengan prosentase sebesar 60%. Dalam empat tahun kebelakang, total pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang disampaikan Terlapor, mencapai angka cukup baik yakni prosentase (70,58%). Dari capaian prosentase tersebut. Dapat disimpulkan bahwasanya upaya dari Instansi Terlapor untuk patuh dan mencoba melakukan pembenahan pelayanan publik sudah cukup baik dan harus ditingkatkan sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Survei kepatuhan penting dilakukan sebagai tolak ukur tindakan pencegahan praktik maladministasi pada penyelenggara pelayanan publik dalam rangka tercapainya standar kualitas pelayanan publik prima sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disamping sebagai tolak ukur untuk tindakan pencegahan, juga menjadi uji efektivitas serta kualitas dari para penyelenggara pelayanan publik. Hasil survei kepatuhan juga dapat menyimpulkan apakah penyelenggara pelayanan publik ditahun 2019 ini sudah cukup patuh untuk menjalankan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia.

Uji kepatuhan dilakukan kepada 4 Kementerian dengan komponen standar yang sudah ditentukan berkaitan dengan sektor pelayanan publik dan hasilnya menunjukkan 2 Kementerian masuk didalam zona hijau yang menandakan tingkat kepatuhan tinggi. Sisanya terdapat 2 Kementerian lagi yang masuk dalam zona kuning dengan tingkat

kepatuhan berada dibatas sedang. Hasil akhir menunjukkan semua Kementerian tidak ada yang masuk kedalam zona merah yang berarti tingkat kepatuhannya rendah. (*Ringkasan Eksekutif Hasil Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.*, 2019)

Penilaian juga dilakukan kepada standar komponen tentang pelayanan terhadap tiga Lembaga yang hasil akhirnya menunjukkan predikat kepatuhan di predikat sedang (Zona Kuning). Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan kepada 1.186 jenis layanan dalam Lembaga negara memperlihatkan tidak adanya standar pelayanan kepada penyandang disabilitas dalam hal tahapan procedural dan cara menyampaikan aduan publik jika menemukan indigasi dugaan maladministrasi yang oleh Lembaga/instansi negara. (*Ringkasan Eksekutif Hasil Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.*, 2019)

Provinsi di Indonesia juga menjadi sasaran survei kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia. Poin penilaian tentang standar pelayanan publik dilakukan secara acak kepada 6 provinsi terpilih. Hasilnya memperlihatkan 33,33% atau 2 Pemerintah Provinsi berhasil masuk dalam lingkup zona hijau. Untuk 50% atau 3 Pemerintah Provinsi masuk dalam daerah dengan arsiran kuning yang menandakan tingkat kepatuhan sedang. Sementara terdapat 1 Pemerintah Provinsi atau 16.67% yang masuk dalam zona merah, atau dapat dikatakan tingkat kepatuhannya sangat rendah.

Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan penilaian kepatuhan kepada Pemerintah Kabupaten di Indonesia pada tahun 2019. Penilaian dilakukan kepada 215 Kabupaten dan hasil yang didapatkan adalah 57 Pemerintah Kabupaten atau 26,15% mendapatkan predikat zona merah yang artinya tingkat kepatuhannya sangat rendah. Untuk 87 Pemerintah Kabupaten atau 40,47% mendapatkan predikat zona kuning yang memiliki arti tingkat kepatuhan rendah. Sedangkan sisanya untuk zona hijau atau tingkat kepatuhan tinggi diberikan kepada 71 Pemerintah Kabupaten atau 33,02%. Ombudsman merilis bagan untuk zona hijau Pemerintah Kabupaten. (*Ringkasan Eksekutif Hasil Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.*, 2019)

Survei tingkat kepatuhan dilanjutkan terhadap Pemerintah Kota sebanyak 36 Kota.

Hasilnya menunjukkan bahwa 7 Pemerintah Kota atau 19,44% memiliki tingkat kepatuhan rendah sehingga masuk dalam zona merah. Zona kuning didapatkan untuk 17 Pemerintah Kota atau 47,22%. Sisanya untuk 33,33% masuk dalam zona hijau yaitu 12 Pemerintah Kota karena tingkat kepatuhannya yang tinggi. Sehingga, berdasarkan data kepatuhan yang ada dilapangan baik ditingkat Pemerintah Pusat yaitu Lembaga negara/Kementerian sampai pada Pemerintah Kabupaten/Kota dapat disimpulkan bahwa rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia sudah cukup dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik ditahun 2019. Tetapi, tetap perlu peningkatan kepatuhan karena masyarakat yang merasakan dampak langsung apabila terjadi perbaikan sistem pelayanan publik.

Sanksi rekomendasi Ombudsman RI terhadap tindakan maladministrasi

Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia memberikan arti bahwa harus adanya pembenahan sistem pelayanan publik dengan segera. Ombudsman Republik Indonesia dalam rekomendasinya menyampaikan beberapa poin tentang temuan tindakan maladministrasi yang sudah diinvestigasi. Isi dari rekomendasinya ialah uraian dari rekomendasi Ombudsman tentang pelaporan masuk yang diberikan kepada Ombudsman. Laporan masuk yang didapatkan oleh Ombudsman, penjelasan mengenai hasil dari pemeriksaan, penjelasan tentang bentuk tindakan Maladministrasi yang terbukti dilakukan dan kesimpulan serta masukan Ombudsman Republik Indonesia tentang Langkah yang dapat diambil pihak Terlapor juga atasan Terlapor. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 37 Ayat 2., n.d.*) Rekomendasi tersebut juga akan dilaporkan Ombudsman Republik Indonesia kepada pihak Pelapor, Terlapor dan juga atasan Terlapor dan diberikan waktu maksimal 14 hari dihitung dari tanggal rekomendasi disahkan dengan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman Republik Indonesia.

Sanksi atas tidak dijalankannya rekomendasi juga telah diatur jelas didalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jika Terlapor dan atasan Terlapor terbukti tidak melaksanakan atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi yang diberikan sampai pada waktu maksimal habis dengan alasan

yang tidak dapat diterima, Ombudsman akan mengambil Langkah publikasi dengan objek atasan Terlapor dan melanjutkan dengan penyampaian laporan kepada DPR RI dan Presiden. (*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 38 Ayat 4.*, n.d.) Beberapa tindakan korektif mengenai hasil pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia juga beberapa belum terselesaikan. Atas dasar hal demikian apakah tindakan pengabaian tersebut didasari faktor tidak beratnya sanksi Ombudsman Republik Indonesia terus menjadi kajian. Beberapa kasus diantaranya perial biaya ganti rugi pembebasan lahan untuk proyek jalan trans-jawa ruas tol Batang-Kendal, problem penerbitan sertifikat hak tanah di Pulau Pari Kepulauan Seribu, Permasalahan 147 kepala keluarga didaerah Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara hingga tindakan diskriminatif pada proses pendaftaran hak atas tanah di daerah Daerah Istimewa Yogyakarta karena dikaitkan dengan sentimen etnis tertentu. (Gora Kunjana, n.d.)

Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia juga diberikan kepada beberapa Kepala Daerah, namun apakah sanksinya dapat berujung sampai pencopotan Kepala Daerah juga dapat dialami. Dalam pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa kepala daerah jika tidak melaksanakan surat rekomendasi Ombudsman dilakukan “pembinaan” oleh Kemendagri. (*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 351*, n.d.) Pemerintah Daerah berwenang untuk menjalankan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang sesuai dengan pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Terdapat juga didalam pasal 351 ayat 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa Kepala Daerah baik tingkat I ataupun II yang abai terhadap rekomendasi yang diberikan Ombudsman sebagai tindak lanjut atas aduan langsung masyarakat seperti yang terdapat dalam ayat (4) mendapatkan sanksi yaitu pembinaan khusus tentang bidang didalam pemerintahan oleh Kementerian dan sementara waktu untuk tugas jabatan dan wewenangnya diberikan kepada wakil kepala daerah atau pejabat yang telah ditunjuk. (*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 351 Ayat 5*, n.d.) Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini berpendapat seharusnya Kepala Daerah bisa dinonaktifkan oleh Kementerian Dalam Negeri karena sudah melakukan tindakan kesalahan administratif dan

tidak melakukan pembenahan atas itu, sehingga tindakan tersebut adalah tindakan pengabaian yang luar biasa.(Hendra Friana, n.d.)

Perihal Pemerintah Daerah yang tidak menjalankan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam Pasal 36 ayat 2 menjelaskan tentang sanksi yang akan diberikan kepada pemerintah daerah yang tidak melaksanakan atau melaksanakan sebagian rekomendasi Ombudsman.(*Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Pasal 36 Ayat 2.*, n.d.) Tetapi, hingga sekarang memang belum pernah ada pejabat dalam hal ini Kepala Daerah yang diberhentikan karena tersangkut rekomendasi dari Ombudsman. Ombudsman juga bertugas melakukan adjudikasi khusus mengenai ganti rugi pelayanan administrasi publik yang terdapat didalam pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Memang terdapat juga beberapa alasan mengapa rekomendasi Ombudsman menjadi tidak dapat dilaksanakan secara penuh ataupun sebagian. Beberapa faktornya adalah mengenai perubahan regulasi dan kebijakan di lapangan, terdapat pula keterkaitan instansi yang satu dengan yang lainnya sehingga harus dikomunikasikan terlebih dahulu karena kewenangan antar instansi yang satu dengan lainnya pun berbeda, serta permasalahan juga acap kali dijumpai karena faktor anggaran yang dalam hal ini rekomendasi memutuskan untuk dilakukannya ganti rugi sementara Terlapor belum menganggarkan dana untuk ganti rugi tersebut. Hal lainnya adalah kembali lagi ke sanksi yang hanya publikasi dan tidak memiliki jerat sanksi pidana. Sehingga, hasil rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang tidak dijalankan menjadi sia-sia.

Masih adanya rekomendasi yang tidak dijalankan menunjukkan kurang kuatnya substansi hukum rekomendasi tersebut. Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia kedepannya memang harus memiliki daya paksa agar hasil investigasi tidak termentalkan sia-sia. Masyarakat yang sudah melaporkan dan mengorbankan waktu dan materinya menjadi makin dirugikan apabila rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan. Perlu pembahasan bersama antara Pemerintah bersama pihak Ombudsman Republik Indonesia bersama DPR RI mengenai evaluasi total atas sanksi rekomendasi yang selama ini sudah

berjalan, demi menjalankan cita-cita bersama untuk mewujudkan Good Governance yang nantinya aspek perbaikan tersebut akan langsung dirasakan oleh masyarakat.

D. Simpulan

Ombudsman menjadi Lembaga negara yang tugasnya melaksanakan pengawasan pelayanan publik demi mewujudkan cita-cita good governance. Proses pengaduan apabila ditemukan indikasi tindakan maladministrasi dapat langsung dilaporkan oleh masyarakat yang berstatus sebagai Warga Negara Indonesia. Setelah laporan masuk langsung dari masyarakat diterima, Ombudsman akan menjalankan investigasi lapangan ataupun pemanggilan. Setelah dilakukan investigasi Ombudsman Republik Indonesia akan memberikan jawaban apakah laporan tersebut dapat diterima atau tidak. Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan mediasi atas dasar musyawarah guna mendapatkan titik temu antar beberapa pihak dan juga mengambil tindakan adjudikasi khusus apabila masalahnya masuk dalam urusan ganti kerugian. Selain laporan langsung yang diterima Ombudsman, Ombudsman juga dapat berinisiatif untuk menginvestigasi atas prakarsa sendiri dan akhirnya pun sama, akan berupa rekomendasi. Dalam kepentingannya memastikan apakah rekomendasi tersebut dijalankan atau tidak, Ombudsman Republik Indonesia akan melakukan pemantauan langsung secara berkala. Jika ada yang tidak melaksanakan rekomendasi, Ombudsman Republik Indonesia akan melakukan publikasi ke media dan akan menyampaikan hasil tersebut kepada Presiden dan DPR RI.

Ombudsman Republik Indonesia juga menemui beberapa hambatan dalam melakukan tugasnya, diantaranya adalah jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas untuk mengawasi pelayanan publik di 34 Provinsi di Indonesia. Sarana prasarana yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia juga sangat terbatas, karena berbanding lurus terhadap anggaran Ombudsman Republik Indonesia yang terlalu sedikit untuk melakukan tugas dengan wilayah cakupan nasional. Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan beberapa kerjasama dan edukasi kepada elemen masyarakat agar dapat proaktif melakukan pelaporan apabila melihat adanya indikasi perlakuan maladministrasi didalam proses pelayanan publik demi terciptanya pelayanan publik yang makin baik setiap harinya.

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah agar dapat lebih bekerjasama dengan Pemerintah Pusat, Kementerian, Lembaga negara, Pemerintah Provinsi serta Kota/Kabupaten guna melakukan tindakan pencegahan praktik maladministrasi di masing-masing wilayah kerjanya. Untuk daerah yang saat ini sudah memiliki predikat zona hijau, Ombudsman Republik Indonesia perlu melakukan pemantauan secara periodik terhadap daerah tersebut sehingga tetap konsisten dalam menjaga predikatnya. Untuk yang berada didalam zona kuning dan merah perlu diberikan teguran untuk dapat melaksanakan rekomendasi yang belum dilaksanakan juga melakukan perbaikan pada sistem pelayanan publik pada daerahnya masing-masing. Sehingga implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memungkinkan untuk segera dilaksanakan. Birokrasi reformasi harus terus dilakukan secara bersama-sama sehingga tidak hanya menjadi cita-cita dan angan bersama. Sosialisasi secara intensif juga diperlukan untuk menekan jumlah laporan masuk, sehingga untuk laporan yang telah masuk kepada Ombudsman Republik Indonesia dapat lebih fokus diproses oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pemerintah juga bersama DPR diharapkan dapat memperhatikan penganggaran Ombudsman Republik Indonesia yang saat ini terbatas, sehingga cakupan pengawasan pelayanan publik di 34 Provinsi se-Indonesia dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1989a). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (1989b). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bina Aksara.
- Charles Simabura, S. H. . M. H. (n.d.). Kekuatan Mengikat Rekomendasi Ombudsman.
Retrieved December 29, 2020, from
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5cad59a0bd4f8/kekuatan-mengikat-rekomendasi-ombudsman/>
- Edi As'adi. (2016). Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat. *Refleksi Hukum*, 10, 3.
- Fitria Chusna. (n.d.). Ombudsman: Kemendikbud Paling Sering Tak Jalankan Rekomendasi,

- Terutama soal Pemilihan Rektor. Retrieved December 29, 2020, from <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/03/19584241/ombudsman-kemendikbud-paling-sering-tak-jalankan-rekomendasi-terutama-soal>
- Gora Kunjana. (n.d.). Penting, Kepatuhan Penyelenggara Negara terhadap Pengawasan Ombudsman RI. Retrieved December 29, 2020, from <https://investor.id/nasional/penting-kepatuhan-penyelenggara-negara-terhadap-pengawasan-ombudsman-ri>
- Gosanna Oktavia. (n.d.). Berita - Ombudsman RI. Retrieved December 29, 2020, from <https://www.ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-terima-7903-laporan-selama-2019>
- Hendra Friana. (n.d.). Mungkinkah Rekomendasi Ombudsman Berhentikan Anies Baswedan? - Tirto.ID. Retrieved December 29, 2020, from <https://tirto.id/mungkinkah-rekomendasi-ombudsman-berhentikan-anies-baswedan-cGPQ>
- Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia.* (2018). Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
- Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia.* (p. 28). (2019). Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
- Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia* (p. 24). (2019). Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
- Mamudji, S. S. & S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Narbuko, C. (2010). *Metode Penelitian*. Bumi Aksara.
- Nomensen Sinamo. (2015). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Pasal 36 Ayat 2.* (n.d.).
- Ringkasan Eksekutif Hasil Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.* (p. 3). (2019). Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
- Sari, R. N. (2016). Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang - Undang No 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014. *Jom Fakultas Hukum*, 3, 3.

Suryabrata, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 351. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 351 Ayat 5. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1. (n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1
Angka 1*. (n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 angka
7*. (n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 37 ayat
2*. (n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 38 Ayat
1*. (n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 38 Ayat
4*. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 44.
(n.d.).

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7.
(n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7 Huruf
D*. (n.d.).

*Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8 Ayat
1 huruf A*. (n.d.).

Zuhdiar Laeis. (n.d.). Rekomendasi tak dipatuhi, Ombudsman temui Menko Polhukam -

ANTARA News. Retrieved December 29, 2020, from

<https://www.antarane.ws.com/berita/1259040/rekomendasi-tak-dipatuhi-ombudsman-temui-menko-polhukam>