



SKRIPSI

**Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjalankan
Fungsi Ajudikasi Khusus
(Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31
Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara
Ajudikasi Khusus)**

*The Authority Of Ombudsman Of The Republic Of Indonesian To
Operate The Special Ajudication Function
(Analysis Of The Regulation Of Ombudsman Of The Republic Of
Indonesian Number 31 Of 2018 Concerning special
Ajudication Mechanism And Procedures)*

DISUSUN OLEH :

MUH. ALY AKBAR HUDA

NIM. 150710101128

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2019



SKRIPSI

**Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjalankan
Fungsi Ajudikasi Khusus
(Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31
Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara
Ajudikasi Khusus)**

*The Authority Of Ombudsman Of The Republic Of Indonesian To
Operate The Special Ajudication Function
(Analysis Of The Regulation Of Ombudsman Of The Republic Of
Indonesian Number 31 Of 2018 Concerning special
Ajudication Mechanism And Procedures)*

DISUSUN OLEH :

MUH. ALY AKBAR HUDA

NIM. 150710101128

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

MOTTO

“Tidak Ada Balasan Untuk Kebaikan Selain Kebaikan (pula)”¹



¹ Q.S Ar-Rahman ayat 60

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* , Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Keluarga yang penulis cintai almarhum Ayahanda H. Muh. Azhari semoga mendapat rahmat dan ampunan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Ibunda Suratin semoga tetap diberi kesehatan, keselamatan dunia dan akhirat yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan pengorbanan moril dan materiil kepada penulis yang tidak pernah bisa dinilai;
2. Bapak Ibu Guru sejak dari TK BA Aisyah Wonoketro, SDN 1 Josari, MTsN Jetis Ponorogo dan SMA Negeri 3 Ponorogo dan Bapak Ibu Guru Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang memberikan ilmu dan pendidikan sebaik-baiknya sampai dengan yang penulis capai saat ini;
3. Almamater tercinta Universitas Jember yang penulis banggakan.

PERSYARATAN GELAR

**Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjalankan
Fungsi Ajudikasi Khusus
(Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31
Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara
Ajudikasi Khusus)**

*The Authority Of Ombudsman Of The Republic Of Indonesian To
Operate The Special Ajudication Function
(Analysis Of The Regulation Of Ombudsman Of The Republic Of
Indonesian Number 31 Of 2018 Concerning special
Ajudication Mechanism And Procedures)*

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam program studi Ilmu Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Jember

DISUSUN OLEH :

MUH. ALY AKBAR HUDA

NIM. 150710101128

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2019

**PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

TANGGAL ... Juni 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

Totok Sudaryanto., S.H.,M.S..

NIP. 195701221982031002

Dosen Pembimbing Anggota,

Eddy Mulyono., S.H., M.Hum.

NIP. 196802191992011001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjalankan Fungsi
Ajudikasi Khusus (Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia
Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi
Khusus)**

Oleh :

MUH. ALY AKBAR HUDA

NIM : 150710101128

Dosen Penguji Utama,

Antikowati., S.H., M.H.

NIP. 196112021988022001

Dosen Penguji Anggota,

Rosita Indrayati., S.H., M.H.

NIP. 197805312005012001

Mengesahkan,

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

Dr. NURUL GHUFRON,S.H., M.H.

NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 28

Bulan : Juni

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Antikowati., S.H., M.H.

NIP. 196112021988022001

Rosita Indrayati., S.H., M.H.

NIP. 197805312005012001

Anggota Penguji:

Totok Sudaryanto., S.H., M.S..

NIP. 195701221982031002

.....

Eddy Mulyono., S.H., M.Hum.

NIP. 196802191992011001

.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUH. ALY AKBAR HUDA

NIM : 150710101128

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :
“Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjalankan Fungsi Ajudikasi Khusus (Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus)” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Juni 2019

Yang Menyatakan,

Muh. Aly Akbar Huda

NIM : 150710101128

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah Hirabbil 'alamin, Shalawat serta Salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad *Shalallahu 'alaihi Wassalam* yang telah menuntun umat manusia dari jaman jahiliyah menuju ke jaman islamiyah yang terang benderang seperti saat ini, Puji dan Syukur Ahamdulillah tidak lupa penulis panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang Tuhan Semesta Alam, yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada Penulis sehingga bisa menyelesaikan dengan baik karya ilmiah (Skripsi) sebagai prasyarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (1) di Fakultas Hukum Universitas Jember dengan judul : **WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENJALANKAN FUNGSI AJUDIKASI KHUSUS (ANALISIS PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 31 TAHUN 2018 TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA AJUDIKASI KHUSUS)**, selesainya Skripsi ini semua berkat bantuan dan ridho Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dengan doa, kerja keras, ketekunan dan ketelitian serta dengan dukungan-dukungan, motivasi dan semangat yang diberikan oleh semua pihak.

Penulisan Skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak, karena penulis menyadari bahwa dalam proses menyelesaikan Skripsi ini ada banyak sekali hambatan, tantangan dan kesulitan. Oleh karena itu, penulis ucapkan rasa terimakasih dan rasa hormat serta doa yang terbaik kepada :

1. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M,S sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran, memberikan banyak masukan, saran dan arahan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini bisa penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Bapak Eddy Mulyono, S.H., M.Hum sebagai Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan pikiran, memberikan banyak masukan, saran dan arahan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini bisa penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Antikowati, S.H., M.H sebagai Ketua Penguji yang telah memberikan waktu dan pikirannya untuk menjadi penguji terhadap skripsi ini dan

memberikan masukan, saran dan evaluasi guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi;

4. Ibu Rosita Indrayati, S.H., M.H. sebagai Serketaris Penguji yang telah memberikan waktu dan pikirannya untuk menjadi penguji terhadap skripsi ini dan memberikan masukan, saran dan evaluasi guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. sebagai Wakil Dekan I, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. sebagai Wakil Dekan II serta Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. sebagai Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Kepada Ibu R.A. Rini Anggraeni, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selama masa perkuliahan telah memberikan bimbingan, motivasi, serta semangat sehingga bisa menyelesaikan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Jember dengan baik dan tepat waktu;
7. Bapak dan Ibu Dosen, Civitas Akademika, dan seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalaman yang telah diterima penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Kedua orang tua yang saya cintai almarhum Ayahanda H. Muh. Azhari semoga mendapat rahmat dan ampunan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Ibunda Suratin semoga tetap diberi kesehatan, keselamatan dunia dan akhirat, yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan pengorbanan moril dan materiil kepada penulis yang tidak pernah bisa dinilai dengan harga, serta nikmat kehidupan Islam yang telah dianugerahkan oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* ke dalam keluarga
9. Kakak penulis yang dibanggakan Elvin Bahru Rahmita,. S.pd semoga tetap diberi kesehatan, keselamatan dunia dan akhirat yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan pengorbanan moril dan materiil kepada penulis yang tidak pernah bisa dinilai dengan harga, serta nikmat kehidupan Islam yang telah dianugerahkan oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* ke dalam keluarga;

10. Sahabat-sahabat penulis dalam Kepengurusan Ikatan Mahasiswa Hukum Tata Negara (IMA-HTN) Fakultas Hukum Universitas Jember 2018 yang telah memberikan pengalaman organisasi yang baik, memberikan bimbingan, semangat, motivasi serta rasa kebersamaan yang tidak akan pernah penulis lupakan;
11. Rekan-rekan Kepengurusan UKM-Reog Sardulo Anurogo Universitas Jember Periode 2015 dan Periode 2016, penulis ucapkan rasa terimakasih atas pengalaman dalam berorganisasi selama masa perkuliahan;
12. Sahabat dan teman-teman dalam Keluarga Pelajar Mahasiswa Ponorogo-Batoro Katong (KPMP-BK) yang telah menjadi keluarga kedua penulis, menjadi teman seperantauan dalam suka dan duka selama menimba ilmu di Jember, penulis ucapkan terimakasih atas pengalaman, bimbingan, motivasi dan semangat yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan masa studi;
13. Sahabat dan teman-teman penulis dari seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, teman-teman yang berjumpa dan kenal dengan penulis selama masa perkuliahan, penulis ucapkan terimakasih atas pengalaman, keseruan dan sharingnya selama masa perkuliahan, doa yang terbaik untuk seluruh teman-teman yang saya cintai dan sayangi dilingkungan Universitas Jember, semoga tali silaturahmi tidak akan pernah terputus;
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Semoga diberi kesehatan dan keselamatan kepada semua, tiada yang bisa penulis berikan kecuali harapan penulis semoga semua amal kebbaikannya diterima dan mendapat balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

RINGKASAN

Indonesia adalah negara kesejahteraan dimana rakyat dijamin untuk memperoleh fasilitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Untuk itu lahir Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai salah satu perwujudan untuk menjamin hak warga negara Indonesia. Ombudsman RI menjadi salah satu pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sesuai amanat Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI menjadi salah satu dari sekian banyaknya Komisi-Komisi yang lahir pasca reformasi (termasuk Komisi Nasional Ombudsman saat ini menjadi Ombudsman Republik Indonesia) yang secara khusus memegang amanat atas Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk pengawasi setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari tindakan maladministrasi. Ombudsman RI juga memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa pada pelayanan publik dengan jalan Mediasi, Konsiliasi dan Ajudikasi Khusus untuk penyelesaian ganti kerugian. Wewenang ini diberikan sebagai upaya menciptakan penyelesaian sengketa yang cepat, biaya murah dan sederhana. Tapi pertanyaan muncul ketika putusan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman RI memiliki sifat final, mengikat dan wajib dijalankan oleh pihak Terlapor. Kewenangan ini bisa saja akan bersinggungan dengan kewenangan lembaga peradilan yang juga putusannya bersifat final, mengikat dan wajib dijalankan oleh para pihak. Tapi dalam hal ini Ombudsman RI memiliki lingkup pengawasan yang berbeda dan bukan merupakan suatu lembaga penegak hukum. Putusan Ajudikasi Khusus juga bersifat rekomendasi yang diberikan kepada Terlapor dan atasan Terlapor. Rumusan masalah yang akan di bahas : (1) Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi Ajudikasi Khusus berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus? (2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak jika tidak puas dengan putusan Ajudikasi Khusus?

Adapun tujuan penulisan Skripsi ini adalah secara umum untuk melatih penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan di bidang hukum yang sudah diperoleh serta untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai syarat pokok yang bersifat akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum sesuai aturan di dalam ketentuan kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember. Sementara itu secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis dan mengetahui konsep wewenang Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas Pelayanan Publik dalam menjalankan fungsi Ajudikasi Khusus berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus dan untuk mengetahui upaya hukum apa saja yang bisa dilakukan para pihak yang tidak puas dengan putusan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman RI. Penelitian dalam proses penyusunan Skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif dengan beberapa pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan untuk penyusunan Skripsi ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum yang

selanjutnya melakukan analisa hukum untuk menjawab rumusan-rumusan masalah di atas.

Hasil dari penelitian Skripsi ini yang pertama bahwa kewenangan Ajudikasi Khusus yang dimiliki oleh Ombudsman RI merupakan suatu kewenangan tambahan yang cukup lazim terlihat pada konsep perkembangan Ombudsman di dunia. Ombudsman RI menjadi sebuah Ombudsman Hybrid yang memiliki beberapa dasar pengawasan yaitu pengawasan terhadap administrasi yang baik dan dengan tujuan untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat yang mana hak tersebut juga merupakan komponen dalam Hak Asasi Manusia. Kedua bahwa tindakan paksa yang bisa dilakukan oleh Pelapor hanya sebatas pada bidang administrasi saja yaitu menyerahkan putusan Ajudikasi Khusus kepada atasan terlapor untuk selanjutnya dikenai sanksi administrasi sesuai ketentuan pada pasal 25 ayat (5) Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Upaya hukum bisa dilaksanakan oleh Pelapor tapi akan terlepas dari wewenang-wewenang Ombudsman RI. Upaya hukum tersebut bisa diajukan ke Pengadilan jika dinilai penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melakukan tindakan melawan hukum pidana, perdata maupun Tata Usaha Negara.

Saran yang dihasilkan dari Skripsi ini adalah mendorong pemerintah untuk mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) ataupun Peraturan Presiden (PerPres) tentang ganti rugi pelayanan publik guna mendukung Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Sehingga Ombudsman RI memiliki landasan hukum jika ingin melakukan eksekusi terhadap putusan Ajudikasi Khusus yang terkait dengan ganti kerugian. Selain juga juga perlu ada penegasan sanksi-sanksi, penguatan kedudukan dan memberikan pemahaman kepada penyelenggara atau pelaksana Pelayanan Publik untuk bisa memaksimalkan pelaksanaan putusan dari Ajudikasi Khusus Ombudsman.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum.....	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	8
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pelayanan Publik.....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Pengawasan Pelayanan Publik.....	11
2.2 Ombudsman.....	15
2.2.1 Latar Belakang Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia	16
2.2.2 Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.....	17
2.3 Upaya Penyelesaian Sengketa.....	18

2.3.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Dalam Pelayanan Publik.....	20
2.3.2 Ajudikasi.....	20
2.3.3 Mekanisme Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia...	21
BAB 3 PEMBAHASAN	23
3.1 Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjalankan Fungsi Ajudikasi Khusus.....	23
3.1.1 Perkembangan Konsep Kewenangan Ombudsman Di Dunia.....	28
3.1.2 Perkembangan Ombudsman Di Dunia Berdasarkan Generasi.....	30
3.1.3 Pembagian Ombudsman Di Dunia Pasca Hibridisasi.....	33
3.2 Upaya Hukum Terhadap Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia.....	35
BAB 4 PENUTUP.....	51
4.1 Kesimpulan.....	51
4.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan sebuah konsekuensi dari cita-cita negara kesejahteraan dimana rakyat berhak memperoleh fasilitas yang disiapkan negara untuk kesejahteraan mereka dari berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, keamanan dan lain-lain. Dari Undang-Undang tersebut juga telah mengamanatkan sebuah lembaga pengawas yang independen sebagai penyelesaian sengketa pada masalah pelayanan publik.²

Penjelasan umum Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan setiap warga negara Indonesia, dengan jalan suatu sistem pemerintahan yang mampu mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil yang dimiliki setiap warga negara atas barang dan jasa yang bersifat publik, serta pelayanan administrative.³

Langkah pembentukan lembaga pengawas tersebut di awal dengan dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional memiliki peran yaitu berupa menjalankan fungsi pengawasan, menerima pengaduan dan memberikan rekomendasi. Komisi ini merupakan sebuah alat untuk mewujudkan cita-cita reformasi yang secara bersamaan juga didirikan Komisi lainnya seperti Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia dan Komisi Pemberantasan Korupsi. Tapi pada awal pembentukan, komisi-komisi tersebut tidak diberikan kewenangan yang jelas.⁴

Pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sendiri diharapkan dapat mendukung terwujudnya cita-cita pemerintahan yang baik (*good governance*).

² 'Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia', Pasal, 95.

³ 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', n.d., Penjelasan Umum.

⁴ Puspitosari Hesti, Khalikussabir, Kurniawan J. Luthfi, *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik)*, 2012, hlm. 147.

Karena konsep *good governance* telah menjadi kemauan politik dalam berbagai peraturan perundang-undangan Negara Indonesia.⁵

Tugas Ombudsman Republik Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia antara lain adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah:

“Perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”⁶

Penyelesaian jika terjadi maladministrasi atau sengketa diselesaikan dengan jalan mediasi, konsiliasi sesuai Pasal 46 angka 5 UU Pelayanan Publik dan ajudikasi khusus pada kasus permohonan ganti rugi untuk sengketa yang sudah diputus oleh Ombudsman RI sesuai pasal 50 UU Pelayanan Publik.⁷

Ajudikasi khusus merupakan tambahan atau perluasan kewenangan Ombudsman RI sebagaimana mandat dari UU Pelayanan Publik. Ajudikasi Khusus membuat masyarakat dapat menuntut ganti rugi melalui Ombudsman bila merasa tidak memperoleh pelayanan dari penyelenggara dengan Ombudsman sebagai ajudikator.⁸

Ajudikasi lebih dikenal sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa non-litigasi namun tetap menggunakan prosedur persidangan ajudikasi. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki fungsi ajudikasi khusus sesuai amanat Pasal 1 angka 11 UU Pelayanan Publik dengan bunyi “Ajudikasi adalah proses

⁵ Solechan, 2018, ‘Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia’, *Administrative Law & Governance Journal* Vol. 1 Edisi 2 (Mei 2018). hlm. 69

⁶ ‘Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia’, Pasal 1 angka 3.

⁷ ‘Ibid., Pasal 46 dan Pasal 50.

⁸ Dominikus Dalu Sogen, ‘<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5b8ce6e75c63f/ajudikasi-khusus-ombudsman-vs-komitmen-pelayanan-publik-oleh--dominikus-dalu-sogen>’.

penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman”⁹

Kewenangan Ajudikasi juga terdapat pada Pasal 50 ayat (5) sampai (8) yang berbunyi :

“(5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus.

(6) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan paling lambat 5 (lima) tahun sejak undang-undang ini diundangkan.

(7) Dalam melaksanakan ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5), mekanisme dan tata caranya diatur lebih lanjut oleh peraturan ombudsman.

(8) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan presiden.”¹⁰

Ombudsman dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa dengan jalur Ajudikasi Khusus mengeluarkan peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

Peraturan Ombudsman RI tersebut berisi tentang bagaimana tahapan-tahapan, syarat ajudikasi, hak dan kewajiban ajudikator dan yang paling penting, pada Pasal 25 ayat (1) dan (5) dengan bunyi :

“(1) Putusan Ajudikasi Khusus bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh Terlapor.

(5) Penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan putusan Ajudikasi Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”¹¹

Putusan Ajudikasi Khusus yang dikeluarkan oleh Ombudsman bersifat *final and binding*.. Sebenarnya Ombudsman juga tidak memiliki daya penegakan hukum (*Law Enforcement*) sehingga kewenangan Ombudsman RI untuk Ajudikasi Khusus perlu dipertanyakan kembali.¹² Sampai saat ini Ombudsman

⁹ ‘Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia’, Pasal 1 angka 11.

¹⁰ Ibid, Pasal 50 ayat (5)-(8).

¹¹ ‘Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus’, n.d., Pasal 25 ayat (1) dan (5).

¹² Taufiqukohman, 2015. *Optimalisasi Peningkatan Investigasi Ombudsman RI Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, n.d., hlm.119.

pada beberapa negara di dunia hanya mampu mengeluarkan rekomendasi saja dan tidak bisa mengikat, maka kewenangan Ombudsman RI juga perlu dipertanyaan dengan sifat putusan yang *final and binding*.¹³

Dari uraian diatas maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENJALANKAN AJUDIKASI KHUSUS (ANALISIS PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 31 TAHUN 2018 TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA AJUDIKASI KHUSUS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah

1. Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi Ajudikasi Khusus berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak jika tidak puas dengan putusan Ajudikasi Khusus?

1.3 Tujuan Penulisan

Agar dapat diperoleh sasaran yang di kehendaki maka dalam penulisan skripsi ini perlu di tetapkan suatu tujuan penulisan, tujuan penulisan skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu persyaratan pokok yang bersifat akademis guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember

¹³ ‘Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus’, n.d., Pasal 25 ayat (1) dan (5)

2. Sebagai sarana penerapan ilmu yang telah di peroleh penulis dan sumbangan pemikiran yang berguna dan dapat berguna bagi Almamater, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember Dan Masyarakat Umum

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana wewenang dan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam menjalankan fungsi Ajudikasi Khusus berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus;
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan para pihak jika tidak puas dengan putusan hasil Ajudikasi Khusus;

1.4 Metode Penelitian

Proses penulisan karya ilmiah akan selalu memerlukan metode penelitian, karena hal ini merupakan faktor penting agar analisis terhadap objek yang diteliti dapat dilakukan dengan benar. Suatu karya ilmiah harus mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran sesungguhnya.

Metode adalah cara kerja dalam usaha menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu proses untuk memperoleh hasil proses yang konkrit dan juga metode tersebut adalah cara utama untuk mencapai tujuan. Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, ataupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.¹⁴ Metode penelitian hukum merupakan prosedur atau tahapan-tahapan yang dianggap efektif dan efisien dalam proses penelitian. Agar tercipta karya tulis ilmiah yang sistematis dan terarah untuk menghasilkan sebuah argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan perkembangan, maka dalam penelitian skripsi ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta:Prenadamedia Group.hlm. 35

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum dilakukan sebagai usaha mencari pemecahan terhadap isu hukum yang sedang dipermasalahkan. Penelitian hukum adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan know-how di dalam hukum.¹⁵ Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini adalah dengan tipe penelitian yuridis normatif (legal research) yang merupakan sebuah tipe penelitian untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma yang ada di dalam hukum positif dengan langsung memposisikan perundang-undangan dalam pendekatannya.¹⁶ Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan¹⁷

1.4.2 Pendekatan Masalah

Suatu penelitian hukum didalamnya terdapat beberapa pendekatan, pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan Undang-Undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan Undang-undang (*statue approach*) dilakukan dengan mengkaji semua peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan isu hukum yang sedang dibahas dan kaji.¹⁸ Lalu pendekatan konseptual (*conceptual approach*) diaplikasikan dengan melakukan pengkajian bagaimana konsep kewenangan Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi Ajudikasi Khusus dan konsep awal serta bagaimana perkembangannya pada isu hukum yang sedang di bahas.

Berdasarkan pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual, penulis akan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan Ajudikasi Khusus yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Kemudian akan melihat bagaimana konsep pembentukan dan kewenangan Ombudsman di

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2016, Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Jakarta : Prenadamedia Group, hlm. 83

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*, hlm. 96

¹⁷ Ibid., hlm. 29

¹⁸ Ibid., hlm. 93

dunia yang memiliki pengaruh cukup besar terhadap pembentukan Ombudsman RI.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian hukum.. Bahan hukum sangat berguna dalam upaya memecahkan masalah pada isu hukum yang sedang diteliti dan pastinya membutuhkan sumber-sumber penelitian. Penelitian skripsi terhadap isu hukum ini penulis menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

A. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki daya ikat. Bahan-bahan hukum Primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim-putusan hakim.¹⁹ Bahan hukum Primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah Peraturan perundang-undangan yaitu :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
5. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan
6. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus
7. Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor : 3366 K/Pdt/2015
8. Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Nomor : 010/REK/0001.2013/PBP.02/IX/ 2013

¹⁹ Ibid., hlm. 141

B. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian hukum ini berupa dokumen-dokumen resmi yang dipublikasikan dan berkaitan langsung dengan hukum. Publikasi karya tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, Jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan Pengadilan. Bahan hukum Sekunder bisa juga diperoleh dari data dan informasi yang diperoleh melalui internet yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan hukum dan juga didapat dari data dan informasi melalui internet.

C. Bahan Non Hukum

Bahan non hukum berguna untuk menunjang bahan hukum primer dan sekunder dengan meningkatkan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi dan melakukan analisa fakta dalam isu hukum yang diteliti. Tetapi isu hukum sering kali lebih rumit sehingga membutuhkan pemahaman tertentu atas isu hukum tersebut.²⁰ Penulisan skripsi ini bahan non hukum yang digunakan oleh penulis berupa buku pedoman penulisan karya ilmiah. Bahan-bahan penulisan lainnya yaitu diperoleh dari sumber Non hukum lain yang memiliki hubungan dengan permasalahan pelayanan publik di Indonesia.

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

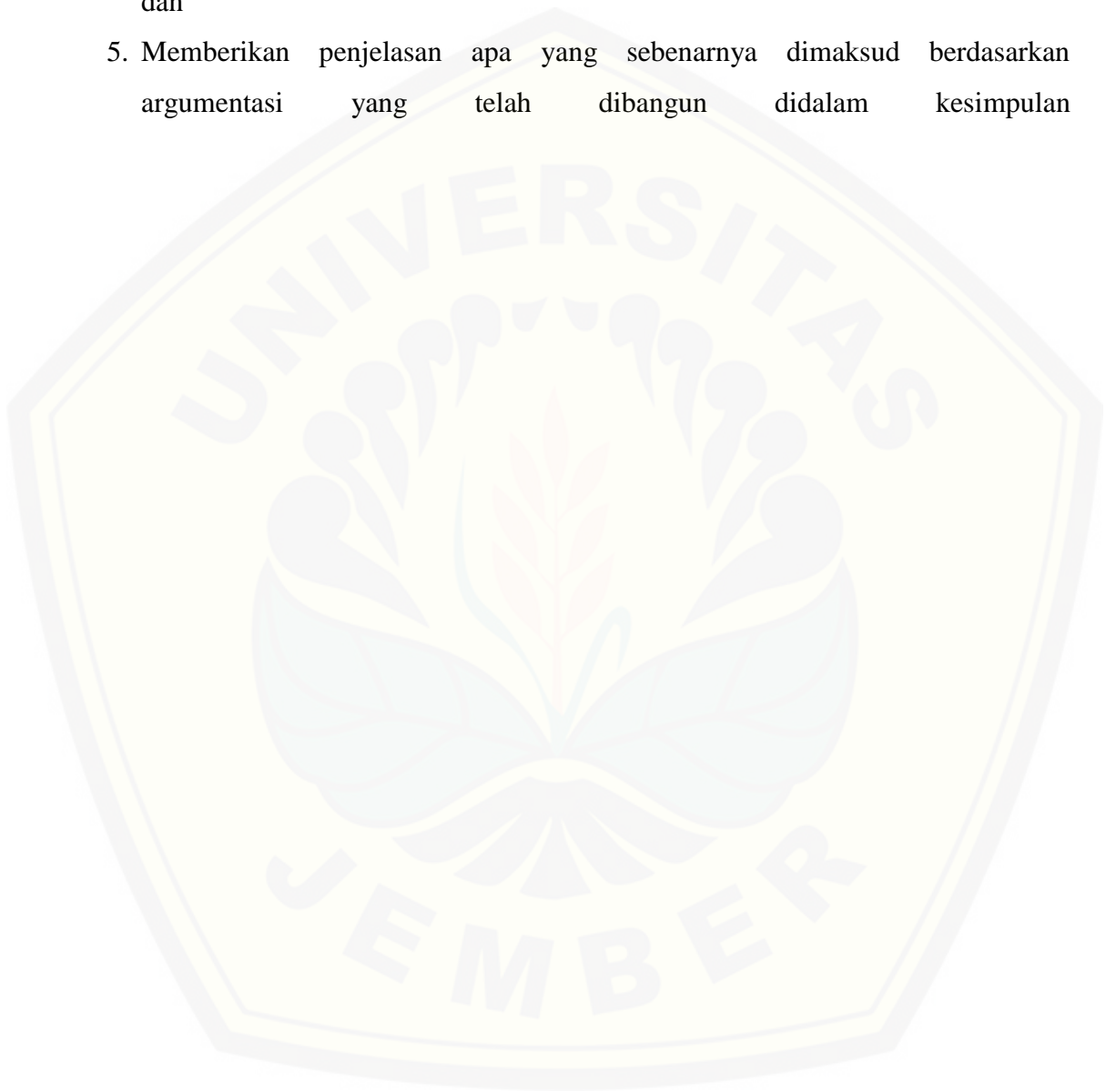
Metode analisis bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deduktif, yaitu cara melihat suatu permasalahan secara umum sampai dengan pada hal-hal yang bersifat khusus untuk mencapai tujuan dari apa yang sebenarnya dimaksud.²¹ Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa dalam menganalisa bahan yang diperoleh agar dapat menjawab permasalahan dengan tepat dilakukan dengan langkah-langkah :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan memisahkan hal-hal yang tidak memiliki hubungan, untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;

²⁰ Ibid., hlm. 165

²¹ Ibid., hlm. 171

2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan Non hukum yang masih memiliki hubungan dengan isu hukum yang hendak dipecahkan;
3. Melakukan analisa terhadap isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan hukum dan non hukum yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan penjelasan apa yang sebenarnya dimaksud berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah langkah pemberian layanan atau melayani kebutuhan yang diperlukan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan kepada organisasi sesuai dengan aturan-aturan pokok sekaligus tata cara yang sudah diatur.²² Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah usaha yang dilakukan oleh pemerintah dengan bentuk penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh warga negara sebagai konsumen untuk memenuhi dan mendukung kehidupan serta aktivitas sehari-hari. Usaha yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²³

Pelayanan Publik dari sudut pandang politik merupakan bentuk-bentuk perwujudan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan didasarkan sebuah kontrak sosial sebelumnya dalam pembentukan negara dengan berbagai unsur warna negara. Kegiatan yang dilaksanakan oleh negara untuk memenuhi pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah yang berisi kekuatan-kekuatan politik.²⁴

Pengertian Pelayanan Publik dilihat dari sudut pandang sosial budaya adalah alat untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat guna tercapainya kesejahteraan. Selama memenuhi kebutuhan pokok, pemerintah melaksanakannya dengan berdasarkan kepercayaan dan nilai-nilai yang terkandung di dalam masyarakat.²⁵

Menurut Ahmad Ainur Rohman, pengertian pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini pemerintah, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terwujudkan dalam bentuk

²² Zaenal, Muhibun, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*, Bandung: PUSTAKA SETIA, hlm. 41.

²³ 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', Pasal 1 angka (1)

²⁴ Sirajuddin, Didik Sukrioono, 2011, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi* Malang: Setara Perss, hlm. 11.

²⁵ Ibid.,

fasilitas-fasilitas umum dalam bidang jasa serta nonjasa. Penerima pelayanan tersebut yaitu perseorangan atau sekelompok orang dan/atau badan hukum yang oleh Undang-Undang diberikan hak dan kewajiban terhadap bentuk-bentuk pelayanan publik.²⁶

Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan publik memiliki makna setiap usaha-usaha yang dilakukan oleh pemerintah terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat, yang disetiap usaha sekelompok masyarakat tersebut mendatangkan keuntungan secara kolektif dan bersifat penawar yang bisa menghasilkan rasa puas, walaupun tidak ada produk dalam bentuk fisik.²⁷

2.1.2 Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang diamanatkan dalam proses manajemen melalui berbagai kegiatan dengan hasil akhir berupa tercapainya tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hakikat pengawasan sendiri adalah jalan yang ditempuh sebagai upaya pencegahan sedini mungkin dari kemungkinan terjadinya penyelewengan tujuan dan sasaran serta berbagai tugas dari organisasi.²⁸ Pengawasan sangat penting untuk dilakukan karena berfungsi untuk mengawasi kinerja dan mengevaluasi terhadap suatu kegiatan.

George R. Terry memberikan definisi dalam bukunya dengan judul "*Prinsip-prinsip Manajemen*" bahwa pengawasan adalah sebagai upaya mengevaluasi capaian-capaian kerja dan jika diperlukan maka dilakukan tindakan-tindakan yang bersifat korektif dengan tujuan agar pekerjaan atau kewenangan yang dijalankan sesuai dengan rencana atau tujuan awal.²⁹

Dale memberikan penjelasan mengenai pengawasan yang bermakna bahwa pengawasan tidak hanya dilihat dalam kaca mata sempit yaitu berupa pengamatan kinerja dan melaporkan hasil pengamatan. Tapi pengawasan juga

²⁶ Ahmad Ainur Rohman, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, vol. 10, Malang: Averroes Press, hlm. 10.

²⁷ Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Impelentasi* Bumi Aksara, hlm 5.

²⁸ Setiajeng Kadarsih, 'Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008', *Jurnal Dinamika Hukum FH UnSoed*, 2, 10 (2 May 2010) hlm. 178.

²⁹ R. Terry George, 2000, *Prinsip-Prinsip Manajemen* Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 395.

memiliki maksud agar dilakukan upaya perbaikan dan pelurusan kembali sehingga tujuan-tujuan awal yang sudah disusun dapat tercapai.³⁰

Pengawasan memiliki arti sebuah upaya sistematis yang dilakukan oleh manajemen bisnis dalam rangka perbandingan terhadap kinerja standar, rencana atau sebuah tujuan yang sebelumnya sudah dibentuk untuk menilai apakah kinerja yang dijalankan sudah sesuai dengan standar tersebut dan melakukan usaha perbaikan yang diperlukan.³¹ Pengawasan Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai upaya-upaya yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan agar hak-hak masyarakat yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas umum, pelayanan jasa dan non jasa tetap tercapai sesuai tujuan dan sasaran dalam peraturan perundang-undangan.

A. Subjek Pengawasan Pelayanan Publik

Ada beberapa cara yang bisa digunakan pemerintah dalam upaya melakukan pengawasan yaitu dari segi kedudukan dengan cara pengawasan internal dan eksternal. Jika ditinjau dari segi waktu pelaksanaan maka dengan cara pengawasan preventif dan pengawasan represif. Hasil dari tindakan penyelenggara pemerintahan dalam menjaga tujuan dan sasaran agar tetap pada koridor awal bersifat politis, administratif, teknis dan juga berakibat hukum.³²

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh internal organisasi penyelenggara pelayanan publik. Tepatnya oleh atasan secara langsung dan dijalankan sesuai peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilaksanakan oleh pengawas yang berwenang dan berada di luar organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.³³

Pengawasan eksternal pelayanan publik dilaksanakan oleh masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Pengawasan oleh masyarakat dapat dalam bentuk laporan atau pengaduan terhadap

³⁰ Zaenal, Muhibun, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*, hlm. 190.

³¹ Ibid, hlm. 189.

³² Setiajeng Kadarsih, 'Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008', hlm. 178.

³³ 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', pasal 35.

penyelenggaraan pelayanan publik yang melanggar hak masyarakat dan peraturan perundang-undangan. Pengawasan oleh Ombudsman dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.³⁴

Setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan sarana pengaduan dari masyarakat, menugaskan kepada staf yang berkompeten dalam mengelola setiap pengaduan, dan publikasi terkait nama dan alamat penanggung jawab yang mengelola pengaduan. Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mengelola :

1. Pengaduan yang masuk dari masyarakat
2. Rekomendasi dari Ombudsman
3. Rekomendasi DPR,DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota.

Pengelolaan pengaduan dibatasi oleh batasan waktu tertentu dan wajib memberikan tindakan lanjutan dari hasil pengaduan yang sudah dikelola.³⁵

Prinsip awal pengawasan adalah bersifat preventif, tapi jika dikelompokkan kembali maka upaya preventif dan represif masuk pengawasan berdasarkan waktu pelaksanaan. Pengawasan preventif berarti upaya-upaya yang dilakukan oleh pengawas penyelenggara pelayanan publik dengan jalan mengawasi setiap tahapan persiapan, rencana kerja, rencana keuangan dan tahapan lain sebelum pelayanan diberikan kepada masyarakat. Sedangkan pengawasan represif bermakna upaya-upaya yang dilakukan oleh pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk mengawasi secara langsung terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengawasan represif bisa dilakukan dengan cara meminta laporan pelaksanaan, memanggil penyelenggara pelayanan publik terkait dan lain-lain.³⁶

B. Mekanisme Pengaduan

Pengaduan adanya kewajiban dan/atau kewenangan yang tidak dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik diadakan oleh masyarakat. Syarat utama pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat adalah:

³⁴ Ibid., pasal 35.

³⁵ Ibid., pasal 36.

³⁶ Zaenal, Muhibun, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*, hlm. 192.

1. Penyelenggara pelayanan publik tidak menjalankan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau melanggar larangan yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan; dan
2. Pelaksana pelayanan publik tidak menjalankan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar-standar dalam pelayanan publik.³⁷

Setiap orang yang merasa dirugikan akibat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau tidak sesuai standar-standar pelayanan publik, berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara terkait, Ombudsman, dan/atau DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota dengan batasan waktu paling lambat selama 30 hari sejak pengadu menerima layanan publik yang merugikan. Pengadu bisa menuntut ganti kerugian materi jika dirasa merugikan secara materi.³⁸

Masyarakat yang akan mengajukan pengaduan harus menyampaikannya secara tertulis dan berisi antara lain :

1. Nama Pengadu dan alamat lengkap;
2. Penjelasan lengkap mengenai pelayanan dari penyelenggara yang diterima dirasa merugikan karena tidak sesuai dengan standar pelayanan dan/atau melanggar larangan/peraturan perundang-undangan, serta menguraikan rincian kerugian material (untuk ganti kerugian) atau kerugian immaterial yang dialami.
3. Cara penyelesaian yang ingin diajukan; dan
4. Waktu dan tempat penyampaian aduan serta tanda tangan pengadu.³⁹

Pengadu juga bisa melampirkan bukti-bukti yang akan digunakan sebagai pendukung aduan yang diajukan. Jika bukti yang dibutuhkan untuk mendukung pengaduan yang diajukan berada pada penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik, maka penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik wajib memberikan akses untuk mendapatkan bukti tersebut.⁴⁰

Berdasarkan pasal 44 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara dan/atau Ombudsman yang menerima aduan tertulis dari

³⁷ 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', pasal 40.

³⁸ Ibid., pasal 42.

³⁹ Ibid.,

⁴⁰ Ibid, pasal 43.

masyarakat yang dirugikan, wajib memberikan tanggapannya paling lambat 14 hari sejak pengaduan tertulis diterima. Penyelenggara dan/atau Ombudsman bisa memberikan tanggapan berupa aduan tertulis yang sudah lengkap atau masih kurang lengkap. Jika materi aduan yang diajukan kurang lengkap, maka pengadu wajib melengkapi paling lambat 30 hari setelah aduan tertulis ditanggapi oleh penyelenggara dan/atau Ombudsman. Apabila pengadu tidak bisa memenuhi materi aduan yang belum lengkap selama 30 hari, maka dianggap aduan dicabut.⁴¹

Berdasarkan pasal 52 dan 53 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jika penyelenggara pelayanan publik melakukan tindakan-tindakan yang melawan hukum dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka masyarakat berhak mengajukan gugatan akibat tindakan penyelenggara tersebut kepada Pengadilan. Tata cara pengajuan gugatan akibat tindakan melawan hukum penyelenggara dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika penyelenggara diduga melakukan tindak pidana selama upaya penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkannya kepada aparat penegak hukum yang berwenang.⁴²

2.2 Ombudsman

Sejarah lahirnya Ombudsman adalah dimulai oleh Swedia saat tahun 1809 sebagai sebuah lembaga pengawas. Walaupun sering dipahami bahwa negara lahirnya Ombudsman pertama kali adalah di Swedia, tapi sebenarnya lembaga pengawas pada pelayanan publik ini sudah mulai dibentuk oleh raja Charles XII di Swedia sekitar tahun 1700-an. Pada saat ini nama lembaga pengawas ini adalah King's Highest Ombudsman. Setelah berjalannya waktu sampai sekitar hampir setengah abad, lembaga Ombudsman baru dikenal di Swedia. Setelah itu 50 tahun kemudian barulah beberapa negara di dunia mulai mengadopsi sistem pengawasan pada pelayanan publik dengan mendirikan Ombudsman nasional. Memang pendirian secara resmi dan diakui oleh hukum baru dilaksanakan oleh Parlemen Swedia pada tahun 1809 dengan membentuk Ombudsman Parlementer. Sehingga

⁴¹ Zaenal, Muhibun, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*, hlm. 200–201.

⁴² *Ibid.*, hlm. 201.

tahun ini identik dengan tahun dimana Ombudsman pertama kali di dunia berdiri dan dibentuk secara resmi.⁴³

Pada saat kepemimpinan raja Charles XII, fungsi Highest Ombudsman sama sekali tidak memiliki kewenangan politik. Karena fungsinya hanya menjaga dan mengawasi agar hukum yang berlaku tetap dipatuhi oleh pejabat di pemerintahannya. Untuk itu Highest Ombudsman diberikan wewenang oleh Raja untuk dapat menjalankan penututan kepada pejabat negara yang diduga melanggar hukum agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan hukum yang berlaku. Dengan dibentuknya King's Highest Ombudsman menjadi sebuah komitmen seorang penguasa untuk melindungi hak-hak rakyatnya yang dijalankan melalui pejabat pemerintahan pada bidang pelayanan publik. Masyarakat bisa turut melakukan pengawasan kepada pejabat negara agar roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kaidah-kaidah hukum.⁴⁴ Saat ini, ketika Ombudsman sudah diadopsi oleh banyak negara di dunia, telah mengalami banyak sekali perkembangan. Dalam pengadopsian tersebut sama sekali tidak dibatasi oleh bentuk negara, ideologi yang dianut, sistem pemerintahan dan juga sistem hukum yang berlaku. Karena memang fungsi Ombudsman ini menjadi sebuah alat penting dalam menjaga demokrasi di sebuah Negara.

2.2.1 Latar Belakang Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia

Bagi masyarakat Indonesia sendiri, keberadaan Ombudsman masih sangat asing terutama fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik di Indonesia yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sejarah terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia diawali dengan lahirnya Komisi Ombudsman Nasional dengan landasan hukum Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000. Kemudian lahir juga Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat No. VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Korupsi dan Nepotisme, sehingga pada akhirnya dibentuk lembaga-lembaga untuk membantu upaya pemberantasan korupsi termasuk di dalamnya

⁴³ M. Makhfudz, 2013, Hukum Administrasi Negara, Edisi Pertama, Yogyakarta; Graha Ilmu, hlm.132-133

⁴⁴ Budhi Masthuri, 2005, Mengenal Ombudsman Indonesia, Jakarta: Pradnya Paramita, hlm 3

Ombudsman yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.⁴⁵

Rencana pembentukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebenarnya sudah pernah dibicarakan oleh Komisi Konstitusi saat momentum Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD RI 1945). Ombudsman rencananya akan dimasukkan ke dalam Pasal 24 huruf G ayat (1), namun pada akhirnya pembentukan Ombudsman Republik Indonesia didasarkan oleh Undang-Undang, bukan Konstitusi.

2.2.2 Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Pengertian kewenangan adalah tindakan yang dimiliki oleh suatu lembaga untuk menjalankan sesuatu atau untuk tidak menjalankan sesuatu.⁴⁶ Sementara itu menurut Laswell dan Kaplan kewenangan adalah sebuah kekuasaan formal dari peraturan perundang-undangan untuk mengeluarkan sebuah perintah dan mengeluarkan peraturan-peraturan serta menuntut patuh terhadap peraturan-peraturan tersebut. Jadi kewenangan Ombudsman Republik Indonesia adalah tindakan yang dipegang oleh Ombudsman untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik. Ombudsman harus independen dan tidak dipengaruhi oleh pihak lain. Karena independensi akan sangat berpengaruh terhadap rekomendasi-rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman atas suatu sengketa pelayanan publik.⁴⁷

Berdasarkan Pasal 1 UU Ombudsman RI, Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik baik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk BUMN/D, Badan Hukum Milik Negara, badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu dengan sumber dana sebagian atau seluruhnya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja

⁴⁵ Zaenal, Muhibun, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*, hlm. 201–2.

⁴⁶ Firmansyah Arifin, dkk, 2005, *Lembaga Negara Dan Sengketa Kewenangan Antar Lembaga*, Jakarta: Konsorium Reformasi Hukum Nasional (KRHN).

⁴⁷ Rohmah Usisa, 'Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)' Vol. 4 No. 1 (April 2013).

daerah.⁴⁸ Proses yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam menangani setiap pengaduan yang masuk adalah dengan menjalankan investigasi. Investigasi yang dijalankan oleh Ombudsman RI adalah menggali informasi dan bukan mencari alat bukti. Tujuan investigasi ini adalah untuk mengetahui lebih rinci tentang aduan masyarakat dan menentukan apakah aduan tersebut masih menjadi kewenangan Ombudsman RI atau tidak.⁴⁹

2.3 Upaya Penyelesaian Sengketa

Menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah suatu kondisi yang terjadi dimana para pihak di dalamnya sedang dalam sebuah perselisihan yang memiliki sifat faktual ataupun perselisihan antara para pihak yang ada dalam persepsi setiap pihak tersendiri.⁵⁰ Jika terjadi suatu persengketaan, para pihak bisa memilih dua jalur untuk menyelesaikannya yaitu dengan jalur Litigasi dan jalur Non-Litigasi.

A. Jalur Litigasi

Secara umum Litigasi dapat dipahami sebagai cara penyelesaian sengketa antara para pihak melalui proses hukum yang sedang berlaku. Proses penyelesaian dengan jalur Litigasi memposisikan para pihak yang sedang bersengketa bertemu antara satu dengan lainnya. Tapi rata-rata penyelesaian sengketa dengan jalur Litigasi dipilih dan menjadi sebuah jalan terakhir jika alternatif penyelesaian sengketa yang lain tidak memberikan hasil yang memuaskan bagi para pihak yang sedang bersengketa.⁵¹ Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa antara para pihak yang diselesaikan dengan proses peradilan di dalam pengadilan yang berwenang. Selama proses penyelesaian sengketa ini, para pihak akan saling mempertahankan argumen-argumen mereka sesuai dengan prosedur proses peradilan. Hasil akhir dari Litigasi adalah putusan yang memberikan pernyataan tentang pihak mana yang menang dan pihak mana yang kalah atau sering disebut sebagai win-lose solution.⁵²

⁴⁸ ‘Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia’, Pasal 1.

⁴⁹ Rohmah Usisa, ‘Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)’.

⁵⁰ Takdir Rahmadi, 2011, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 1

⁵¹ Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 2

⁵² Nurmaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm 35

B. Jalur Non-Litigasi

Jika melihat dari makna Litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa dengan melalui proses peradilan di Pengadilan, maka Non-Litigasi adalah penyelesaian sengketa antara para pihak dengan jalan di luar pengadilan dan tanpa proses peradilan. Cara penyelesaian ini sering juga disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa. Walaupun tidak menggunakan proses peradilan, tapi proses alternatif penyelesaian sengketa juga sudah diakui oleh peraturan-perundang-undangan di Indonesia melalui isi penjelasan untuk Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Pada penjelasan tersebut dikatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan didasarkan atas perdamaian dan boleh menggunakan wasit atau arbitor pada proses arbitrase.⁵³

Sementara itu menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah sebuah lembaga penyelesai sengketa antara para pihak yang berbeda pendapat dengan prosedur yang sebelumnya sudah disepakati bersama oleh para pihak yang bersengketa.⁵⁴ Ada beberapa cara dalam proses alternatif penyelesaian sengketa yaitu :

1. Konsultasi adalah sebuah jalan yang ditempuh secara personal oleh satu pihak dengan pihak lain yang berperan sebagai konsultan. Pada cara ini Konsultan akan memberikan masukan dan pendapat atas apa saja yang dimintakan oleh pihak tersebut sesuai dengan kebutuhannya.
2. Negosiasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa di luar proses peradilan di pengadilan dengan tujuan utama untuk mencapai kesepakatan antara para pihak yang sedang bersengketa dengan kerja sama dan hubungan yang lebih harmonis.
3. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan para pihak dengan cara menempuh proses perundingan atau musyawarah dengan tujuan

⁵³ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman Penjelasan Pasal 3

⁵⁴ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka (10)

utama untuk mendapatkan kesepakatan para pihak yang bersengketa dengan bantuan mediator.

4. Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa antara para pihak yang dibantu oleh seorang konsiliator atau sebagai penengah dengan tujuan untuk mencari solusi paling baik bagi para pihak yang bersengketa.⁵⁵

2.3.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Pada Pelayanan Publik

Berdasarkan pasal 1 UU Pelayanan Publik, ada 2 upaya yang bisa diajukan oleh penerima pelayanan publik jika terjadi penyalahgunaan kewenangan atau tidak menjalankan kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik. Upaya yang pertama pada Pasal 1 angka 10 adalah Mediasi yang memiliki makna merupakan upaya untuk menyelesaikan sengketa dalam ranah pelayanan publik antara para pihak yang berkonflik melalui bantuan yang diberikan oleh Ombudsman RI atau mediator yang dibentuk tersendiri oleh Ombudsman RI. Angka 11 menyatakan Ajudikasi adalah proses yang dilakukan untuk menangani sengketa pelayanan publik antara pihak yang bermasalah dan di putus oleh Ombudsman.⁵⁶ Pasal 46 UU Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa mediasi dan konsiliasi menjadi tanggung jawab Ombudsman RI dalam upaya menyelesaikan sengketa dari pengaduan yang masuk dan atas permintaan para pihak yang bermasalah.⁵⁷

2.3.2 Ajudikasi

Ajudikasi adalah salah satu cara dalam usaha penyelesaian sengketa antara para pihak melalui peran pihak ketiga, yang mana pihak ketiga dipilih langsung oleh para pihak yang bersengketa untuk menetapkan keputusan dari perkara yang dipersengketakan.⁵⁸ Menurut Andreas Soeroso secara sosiologi Ajudikasi memiliki makna tindakan yang dilakukan guna mencapai suatu kesepakatan melalui jalur peradilan jika antara kedua belah pihak yang bersengketa berselisih pendapat dan saling merasa paling benar. Kesepakatan yang akan dicapai bisa ditempuh dengan jalan melalui peradilan dan diputus dengan penguatan dari

⁵⁵ Frans, Hukum Penyelesaian Sengketa, hlm 7-8

⁵⁶ 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', Pasal 1 angka 10 dan 11.

⁵⁷ Ibid., Pasal 46.

⁵⁸ <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-ajudikasi-dan-contohnya/> diakses pada 07 Maret 2019

bukti-bukti dan alasan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁹

2.3.3 Mekanisme Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan Pasal 6 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan ganti rugi akibat sengketa terhadap pelayanan publik dengan ajudikasi khusus, jika tidak bisa diselesaikan secara mediasi dan konsiliasi. Penyelesaian ini hanya menyangkut atas permasalahan ganti rugi dari sengketa yang sudah diputuskan oleh Ombudsman RI.⁶⁰ Tata cara permohonan sidang dengan ajudikasi khusus yaitu diajukan oleh pelapor atau pihak yang mewakili dengan disampaikan secara tertulis. Permohonan tersebut ditujukan kepada Ketua Ombudsman RI atau kepada Kepala Perwakilan Ombudsman untuk yang ada di Daerah.

Asas utama pelaksanaan persidangan Ajudikasi Khusus adalah cepat, sederhana, independen, terbuka untuk umum dan tidak dipungut biaya apapun. Mekanisme yang harus dilakukan jika akan menjalankan persidangan Ajudikasi Khusus ada beberapa syarat formil, yaitu :

- a. Adanya pihak pelapor atau pihak yang berwenang mewakili pelapor;
- b. Permohonan Ajudikasi Khusus untuk mengajukan ganti rugi disampaikan secara tertulis;
- c. Permohonan ditujukan kepada Ketua Ombudsman Pusat atau Kepala Ombudsman Daerah;
- d. Jangka waktu permohonan Ajudikasi Khusus baru bisa diajukan Pelapor jika sudah 90 (sembilan puluh) hari sejak hari dimana pelapor menerima pemberitahuan bahwa Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) oleh Ombudsman RI sudah diterima tim resolusi sebelum rekomendasi diterbitkan;
- e. Berkas Permohonan Ajudikasi Khusus ditanda tangani oleh Pelapor atau pihak yang berwenang mewakili pelapor;

⁵⁹ Ibid.,

⁶⁰ 'Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia', pasal 1 angka 6.

- f. Permohonan harus dilampiri salinan ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan Akhir dan uraian rinci mengenai kerugian materiil yang diterima dan bukti ditemukannya tindakan maladministrasi;
- g. Melampirkan dokumen-dokumen pendukung permohonan jika dirasa perlu;
- h. Substansi permohonan Ajudikasi Khusus tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan oleh pengadilan; dan
- i. Substansi permohonan harus menimbulkan kerugian materiil secara langsung terhadap pelapor.⁶¹

Proses persidangan dalam Ajudikasi Khusus, Ombudsman RI bisa menjadi Ajudikator langsung atau dengan membentuk Ajudikator tersendiri. Wewenang yang dipegang Ajudikator antara lain :

- a. mengatur jalannya persidangan Ajudikasi Khusus,;
- b. meminta keterangan dan dokumen dari para pihak yang ada di dalam persidangan;
- c. memerintahkan kepada saksi, ahli dan penerjemah untuk mengucapkan sumpah dan janji sebelum memberikan keterangan;
- d. menentukan permohonan Ajudikasi Khusus diterima atau tidak diterima;
- e. memutus permohonan Ajudikasi Khusus.⁶²

Pada pasal 25 UU Ombudsman RI putusan yang dikeluarkan oleh Ajudikator dalam Ajudikasi Khusus bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh pihak terlapor. Pelaksanaan dari putusan ganti kerugian tersebut dijalankan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak putusan diterima oleh pihak terlapor. Bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan putusan dari persidangan Ajudikasi Khusus maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan pada peraturan perundang-undangan.⁶³

⁶¹ Ibid., Pasal 4.

⁶² Ibid., Pasal 7.

⁶³ Ibid., Pasal 25.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi Ajudikasi Khusus adalah merupakan wewenang tambahan yang dipegang oleh Ombudsman RI. Hal ini menjadikan konsep kewenangan Ombudsman lebih fleksibel, tidak dibatasi norma-norma dan penegakan hukum yang sangat kekat. Konsep kewenangan Ombudsman RI untuk menjalankan Ajudikasi Khusus merupakan salah satu perluasan wewenang yang dimiliki hampir oleh seluruh Ombudsman diberbagai negara, mengingat fungsi Ombudsman sangat penting sekali sebagai lembaga pengawas terjaminnya pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat dan menciptakan penyelesaian masalah dalam lingkungan pelayanan publik yang lebih cepat, murah dan efisien.
2. Tindakan paksaan yang bisa dilakukan oleh Pelapor terhadap Putusan Ajudikasi Khusus hanya sebatas pada tindakan oleh atasan Terlapor berupa pemberian sanksi administratif. Karena belum ada turunan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai sanksi tidak menjalankan putusan Ajudikasi Khusus. Selain itu juga mengingat putusan Ajudikasi Khusus sesuai Peraturan Ombudsman RI bersifat final dan mengikat. Para pihak hanya bisa melakukan upaya hukum ke Pengadilan terlepas dari campur tangan Ombudsman Republik Indonesia jika dirasa ada tindakan melawan hukum pidana, perdata maupun tata usaha negara.

4.2 Saran

1. Demi terus menjaga eksistensi Ombudsman RI dalam pengawasan Pelayanan Publik, maka harus dilakukan penguatan kewenangan-kewenangan Ombudsman RI termasuk kewenangan Ajudikasi Khusus. Peraturan Pemerintah (PP) atau Peraturan Presiden (PerPres) tentang ganti rugi pelayanan publik perlu dikeluarkan. Karena sangat penting bagi kinerja Ombudsman RI dalam menjalankan Ajudikasi Khusus.

2. Perlu adanya penegasan sanksi-sanksi pada peraturan perundang-undangan, penguatan kedudukan dan memberikan pemahaman kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik untuk memaksimalkan putusan Ajudikasi Khusus.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahmad Ainur Rohman. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press
- Budhi Masthuri, 2005, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta: Pradnya Paramita
- Firmansyah Arifin, dkk, 2005. *Lembaga Negara Dan Sengketa Kewenangan Antar Lembaga*. Jakarta : Konsorium Reformasi Hukum Nasional (KRHN).
- Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, 2013, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi cet. I*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Jimly Asshiddiqie, 2010. *Perkembangan dan Kosolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*, Sinar Grafika, Jakarta
- Johny Ibrahim. 2008. *Teori Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang : Banyumedia.
- Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia. 2015. *Buku Saku Ajudikasi Non-Litigasi Sengketa Informasi Publik*.
- Lijan Poltak Sinambela, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Makhfudz, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Yogyakarta; Graha Ilmu,
- Nurmaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

- Puspitosari Hesti, Khalikussabir, dan Kurniawan J. Luthfi. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik)*. Malang : Setara Press.
- R. Terry George, 2000. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Santosa Pandji, 2008. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung : Refika Aditama.
- Sirajuddin, Didik Sukrioono, dan Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. Malang : Setara Press.
- Takdir Rahmadi, 2011, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Taufiqkohman, 2015. *Optimalisasi Peningkatan Investigasi Ombudsman RI Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Zaenal, Muhibun, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*. Bandung : Pustaka Setia.

B. JURNAL

- A.M Radjab, 'Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Ombudsman Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik', *Politika* Vol. 4 Nomor 1
- Cf. D. Pearce, 'The Ombudsman: Review and Preview, The Importance of Being Different', in L. Reif (ed.), *The International Ombudsman Anthology: Selected Writings from the International Ombudsman Institute*, 1999.
- Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2014. 'Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman', *Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 11 No. 2 (2 April 2014)
- Firman Mustika, 2018. *Jurnal 'Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Pelayanan Publik Yang Baik (Kajian Di Provinsi Sulawesi Utara) Lex Et Societatis*, Vol. VI/Nomor 3.
- G. Kucsko-Stadlmayer (ed.), *European Ombudsman-Institutions: A comparative legal analysis regarding the multifaceted realisation of an idea*, 2008.
- Milan Remac, 'Standards of Ombudsman Assessment: A New Normative

Concept?', *Utrecht Law Review* 9, no. 3 (12 July 2013): 62, <https://doi.org/10.18352/ulr.237>.

Muhammad Rus'an Yasin, 'Telaah Tentang Rekomendasi Ombudsman Terhadap Fraud Perbankan', *E Jurnal Katalogis* Volume 4 Nomor 11 (November 2016).

R. Gregory, 'The Ombudsman Observed', in L. Reif (ed.), *The International Ombudsman Yearbook*, Vol. 1, 1997.

Risna, 2018, 'Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)', *JOM FISIP* Vol 5 Nomor 1.

Rohmah Usisa, 2013. Jurnal. 'Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)' *Politika*, Vol. 4, No. 1.

Setiajeng Kadarsih, 2010. Jurnal. 'Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008'. *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2

C. MAKALAH

Laporan oleh Sir J. Whyatt QC, 'Warga dan Administrasi: Ganti rugi', seperti dikutip oleh A. Abraham, di Parlemen. *Ombudsman dan Administrative Justice: Membentuk 50 tahun ke depan*

N. Diamandouros, pidato selama sesi Legalitas dan administrasi yang baik: apakah ada perbedaan? selama Seminar Keenam PT Ombudsmen Nasional Negara-negara Anggota Uni Eropa dan Negara-negara Kandidat tentang 'Memikirkan Kembali Administrasi yang Baik di Uni Eropa', Strasbourg, 14-16 Oktober 2007, Kantor Publikasi Resmi Masyarakat Eropa, Luksemburg, 2008.

Nina Anggraeni, 2018, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi ORI dan Efektivitas Rekomendasi ORI), Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nuryanto A. D. 2016, Telaah Yuridis Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia - Perwakilan Jawa Timur:Surabaya.

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 139)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035)

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 904)

E. INTERNET

Ahmad Suaedy, 'Rekomendasi Ombudsman RI', 3 April 2018,
<https://antikorupsi.org/id/news/rekomendasi-ombudsman-ri>

Dominikus Dalu Sogen, 'Https://Www.Hukumonline.Com/Berita/Baca/Lt5b8ce6e75c63f/Ajudikasi-Khusus-Ombudsman-vs-Komitmen-Pelayanan-Publik-Oleh--Dominikus-Dalu-Sogen'. Di akses 7 Maret 2019

<https://www.republika.co.id/berita/nasional/hukum/18/03/10/p5dwcv428>
ombudsman-ri-butuh-pp-atau-perpres diakses tanggal 17 Mei 2019

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-ajudikasi-dan-contohnya/>

diakses pada 07 Maret 2019

