

**EFEKTIVITAS PERAN OMBUDSMAN JAWA
TENGAH DALAM MENCEGAH
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI
BIDANG KEPEGAWAIAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program
Strata 1 (S.1)**



Disusun Oleh:

WINARNI

1902056005

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Prof. Dr. Hamka, km 2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan, Semarang, 50185,
telp (024) 7601291

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Winarni

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo
Semarang

Assalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Winarni

NIM : 1902056005

Prodi : ILMU HUKUM

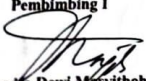
Judul : Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah
Maladministrasi Pelayanan Publik Di Bidang Kepegawaian.

Dengan ini saya mohon sekiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh


Semarang, 13 Desember 2023

Pembimbing I


Dr. Novita Dewi Masvithoh., S.H., M.H

NIP. 197910222007012011

Pembimbing II


Arna Hukmu Adila., M.H.

NIP. 199401182019032022

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Alamat: Jl. Prof Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fax: (024) 7601291/7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudari : Winarni
NIM : 1902056005
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Di Bidang Kepegawaian

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang dan telah dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude, pada tanggal 19 Desember 2023 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 25 Desember 2023

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

M. Khoirur Rofiq, M.S.I.
NIP. 198510022019031006

Arina Hukmu Adila, S.H., M.H.
NIP. 199401182019032022

Penguji I

Penguji II

Hj. Maria Anna Murvani, S.H., M.H.
NIP. 196206011993032001



Riza Fibranti, M.H.
NIP. 198902112019032015

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Novita Dewi Maasythoh, S.H., M.H.
NIP. 197910222007012011

Arina Hukmu Adila, S.H., M.H.
NIP. 199401182019032022

DEKLARASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Winarni
NIM : 1902056005
Jurusan : ILMU HUKUM
Fakultas : Syariah dan Hukum
Program Studi : S1
Judul Skripsi : Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah
Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Di Bidang
Kepegawaian.

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan dalam rujukan.

Semarang, 13 Desember 2023

Penulis



Winarni

1902056005

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ۗ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ
س أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا

"Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat."

(QS. An-Nisa' 4: Ayat 58)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut asma Allah atas segala nikmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai wujud rasa terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Orang Tua Tercinta

Bapak Sarman Hadi dan Ibu Sulastri yang selalu memberikan kasih sayang, senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, dan mengajarkan arti hidup kepada penulis, semoga senantiasa dalam lindungan, rahmat dan karunia Allah SWT di dunia dan di Akhirat.

Guru dan Dosen

Seluruh guru yang telah mendidik mulai dari kecil serta seluruh dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah mengajarkan banyak pelajaran dan ilmu

Almamater

Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berlandaskan pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988. Transliterasi dimaksudkan sebagai peralihan huruf dari satu abjad ke abjad yang lain, adapun dalam hal ini difokuskan pada penyalinan huruf Arab dengan huruf latin dan yang berkaitan dengannya.

A. Konsonan

Lambang bunyi konsonan dalam bahasa Arab, terutama pada sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, adapun yang digunakan pada transliterasi ini sebagian berlambangkan huruf, ada kalanya tanda, dan adakalanya dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut merupakan daftar huruf Arab beserta transliterasinya menggunakan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengann titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab itu seperti halnya vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab dilambangkan dengan tanda atau harakat, adapun transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab memiliki lambang gabungan antara harakat dengan huruf, adapun transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf	Keterangan
------------	------	-------	------------

		Latin	
اَ + ي	Fathah dan Ya Sukun	Ai	A dan I
اَ + و	Fathah dan Wau Sukun	Au	A dan U
CONTOH			
بَيْنَكُمْ		Bainakum	
قَوْل		Qaul	

3. Vokal Panjang (*Maddah*)

Vokal panjang bahasa Arab memiliki lambang berupa antara harakat dengan huruf, adapun transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
اَ + ا	Fathah dan Alif	Ā	A dan garis di atas
اَ + و	Fathah dan Alif Maqṣūr	Ā	A dan garis di atas
اِ + ي	Kasrah dan Ya Mati	Ī	I dan garis di atas
اُ + و	Ḍammah dan Wawu	Ū	U dan garis di atas

	Mati		
CONTOH			
جاهلية		Jāhiliyyah	
يسعى		Yas'ā	
كريم		Karīm	
فروض		Furūd	

4. Ta' Marbuṭah

Transliterasi Ta' Marbuṭah ini menempati dua tempat:

a). Ta Marbuṭah Hidup

Ta' Marbuṭah dikatakan hidup, lantaran berharakat fathah, kasrah atau dhammah, adapun transliterasinya berupa /t/.

CONTOH	
زكاة الفطر	Zakātul-fitri
روضة الأطفال	Raudatul-atfāl

b). Ta Marbuṭah Mati

Ta Marbuṭah yang dimatikan sebab berharakat sukun, dengan transliterasi berupa /h/. Apabila kata terakhir yang terdapat ta marbutah disertai dengan kata yang menggunakan kata sandag "al" serta bacaan pada dua kata tersebut terpisah, maka ta marbutah tersebut tergolong pada transliterasi berupa /h/.

Adapun ketentuan tersebut tidak berlaku pada kata-kata Arab yang telah melebur ke dalam bahasa Indonesia, seperti halnya shalat, zakat, dan

lain sebagainya, kecuali apabila dikehendaki terhadap lafal aslinya.

CONTOH	
هبة	Hibah
جزية	Jizyah
كرامه الأولياء	Karāmah al-auliyā'

5. Syaddah

Syaddah atau yang biasa disebut juga dengan tasydid. Pada transliterasi ini tanda syaddah ber lambangkan huruf.

CONTOH	
رَبَّنَا	Rabbanā
نَزَّل	Nazzala
الْحَجَّ	Al-hajj

6. Kata Sandang

Kata sandang pada sistem penulisan Arab dilambangkan dengan ال, namun pada transliterasi ini terbagi menjadi dua, sebagaimana berikut:

- a). Kata sandang yang disertai dengan huruf syamsiah

Kata sandang yang disertai dengan huruf syamsiah memiliki transliterasi sebagaimana bunyi,

misalnya huruf /i/ yang diganti dengan huruf sepadan, maka otomatis akan mengikuti kata sandang yang ada.

b). Kata sandang yang disertai dengan huruf qamariah

Kata sandang yang disertai dengan huruf qamariah memiliki transliterasi sebagaimana aturan yang telah digariskan, sesuai dengan bunyinya.

CONTOH	
الرَّجُل	Ar-rajulu
السَّيِّدَة	As-sayyidatu
الشَّمْس	Asy-syamsu
القَلَم	Al-qalamu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*, akan tetapi hal tersebut hanya berlaku pada hamzah yang berada di tengah dan akhir kata, adapun hamzah yang menempati awal kata dilambangkan dengan alif.

CONTOH	
النَّوْء	An-nau'u
شَيْءٌ	Syai'un

8. Penulisan Kata

Setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis secara terpisah. Hanya saja pada kata tertentu dalam penulisan huruf Arab, sudah lazim dirangkaikan dengan

kata lain sebab terdapat huruf atau harakat yang dihilangkan, sehingga pada transliterasi ini penulisan kata dirangkai sebagaimana frasa lainnya yang mengikutinya :

CONTOH	
وَإِنَّ اللَّهَ لَهُ خَيْرَ الرَّازِقِينَ	Wa Innallaāha lahuwa khairurrāziqīn
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	Ibrāhīmul khalīl

9. Huruf Kapital

Sejatinya pada sistem penulisan Arab huruf kapital tidak lumrah digunakan, namun berbeda halnya dengan transliterasi, yang mana tetap diberlakukan sebagaimana EYD yang ditentukan.

CONTOH	
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ	Inna awwala baitin
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wallāhu bikullo sy'in alīm

10. Tajwid

Transliterasi ini sesungguhnya saling berkaitan dengan Ilmu Tajwid, sebab peresmian pedoman transliterasi Arab Latin (versi Internasional) ini membutuhkan tajwid sebagai bahan acuan.

ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah menemukan terjadinya maladministrasi di bidang kepegawaian yang meningkat secara fluktuatif, pada tahun 2018 s/d 2022. Berdasarkan dengan jenis maladministrasi bidang kepegawaian yang dilaporkan terkait: penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan permintaan imbalan uang, barang dan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian; dan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian.

Jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah yuridis-empiris. Penelitian yang bersumber pada data primer, data sekunder, dan bahan hukum. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi kepustakaan/dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif analisis sehingga hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif.

Peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian ialah melakukan sosialisasi kepada masyarakat guna mencegah adanya maladministrasi. Efektivitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terbukti efektif dalam mencegah maladministrasi di bidang kepegawaian. . Sistem pengaduan yang beragam, dari WhatsApp hingga media sosial, memperlihatkan keterbukaan dan keterjangkauan Ombudsman, yang responsif terhadap laporan dan memastikan verifikasi formal dan materi dilakukan secara cepat. Keberhasilan ini juga tercermin dalam penerimaan laporan yang tidak hanya berupa keluhan, tetapi juga permintaan informasi dan konsultasi terkait proses pelaporan.

Kata kunci: Maladministrasi, Ombudsman, Pelayanan, Publik, Kepegawaian

ABSTRACT

The Ombudsman of the Republic of Indonesia, Representative of Central Java, has found that maladministration in the field of human resources has increased fluctuatingly, from 2018 to 2022. Based on the type of maladministration in the field of human resources reported, it relates to: irregularities in procedures, protracted delays, failure to provide services, and requests for monetary compensation. , goods and services. This research aims to determine the role of the Central Java Ombudsman in preventing maladministration of public services in the personnel sector; and to find out how effective the Central Java Ombudsman's role is in preventing maladministration of public services in the personnel sector.

The type of research used by researchers is juridical-empirical. Research sourced from primary data, secondary data and legal materials. Data collection techniques use interviews and literature/documentation studies. The data analysis technique was carried out using descriptive analysis so that the research results were presented in the form of a narrative description. The role of the Central Java Ombudsman in preventing maladministration of public services in the personnel sector is to carry out outreach to the public to prevent maladministration. The Effectiveness of the Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for Central Java has proven to be effective in preventing maladministration in the personnel sector. . Diverse complaint systems, from WhatsApp to social media, demonstrate the openness and reach of the Ombudsman, who is responsive to reports and ensures formal and material verification is carried out quickly. This success is also reflected in the receipt of reports which are not only in the form of complaints, but also requests for information and consultation related to the reporting process.

Keywords: Maladministration, Ombudsman, Service, Public, Personnel

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh

Puji Syukur atas segala nikmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di dunia maupun di akhirat kelak.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik di Bidang Kepegawaian” Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mohamad Arja Imroni, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Ibu Hj. Briliyan Ernawati, SH., M.Hum. Selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H.M.H. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H.M.H. Dan Ibu Arina Hukmu Adila, S.H., M.H. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta

waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Segenap dosen di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
6. Segenap staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
7. Rasa terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada sosok mama dan papa penulis atas nama Bapak Sarman Hadi dan Ibu Sulastri yang telah memberikan do'a, dukungan, serta pengorbanan baik berupa moril maupun materiil dengan ketulusan, kesabaran, dan keikhlasan kepada penulis selama menempuh pendidikan mulai dari Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi.
8. Kakak penulis Sutiani dan Sulis Setiawati yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis Risti Mei Gusmawati, Ni Kadek Sri Susanti, Suci Andriani, Kiki Rahmawati, Anida Fikrotul Ulya, Natasya Anindya Dewanti, Iva Azfa Nadifa, Shafa Nur Shefiana, Jihan Farikha yang telah kebersamai penulis dari awal menjadi mahasiswa baru sampai saat ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan menjadi salah satu bagian dari proses pendewasaan.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal shaleh dan mendapat balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, dibutuhkan kritik serta saran untuk menunjang kesuksesan penulis dalam menyusun karya lainnya. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh

Semarang, 13 Desember 2023

Penulis



Winarni

1902056005

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iv
ALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DEKLARASI	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	Error!
Bookmark not defined.	
ABSTRAK	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	12
C. TUJUAN PENELITIAN.....	12
D. MANFAAT PENELITIAN.....	13
E. TELAAH PUSTAKA.....	13
F. METODE PENELITIAN.....	18
G. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI.....	26
BAB II	
TINJAUAN UMUM TENTANG OMBUDSMAN,	

**MALADMINISTRASI, PELAYANAN PUBLIK, DAN
KEPEGAWAIAN.....70**

A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia.....

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia70
2. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia...76
3. Struktur Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia
80
4. Peran Ombudsman Republik Indonesia.....80
5. Sifat, Asas, Fungsi, Tujuan, Tugas dan Wewenang
Ombudman Republik Indonesia.....83

**B. Tinjauan Umum tentang Maladministrasi Pelayanan
Publik.....92**

1. Maladministrasi.....92
2. Pelayanan Publik97
3. Tinjauan Umum Tentang Kepegawaian101
4. Teori Efektivitas Hukum.....106
5. Teori Pengawasan.....113

**BAB III PERAN OMBUDSMAN JAWA TENGAH DALAM
MENCEGAH MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM BIDANG KEPEGAWAIAN115**

**A. Gambaran umum Lembaga Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Jawa
Tengah.....115**

B. Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian.....	127
BAB IV EFEKTIVITAS PERAN OMBUDSMAN JAWA TENGAH DALAM MENEGAH MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG KEPEGAWAIAN	105
A. Efektivitas Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi dalam Bidang Kepegawaian.....	105
B. Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian.....	110
1. Faktor Hukum	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor Penegak Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pencarian Sumber Daya Manusia.....	Error! Bookmark not defined.
4. Faktor Sarana atau Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
5. Faktor Kebudayaan.....	124
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN-LAMPIRAN	143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	154

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan ataupun pelayanan yang berbentuk barang ataupun jasa, dimana pelayanan tersebut diberikan pada setiap warga negara dimanapun, pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan kepastian hukum, pemerintah yang bersih dan transparan (*clean government dan good governance*).¹ Tujuan dari pelayanan publik sendiri untuk mendapatkan kepuasan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan sehingga bisa mencapai kepuasan bagi masyarakat, hal ini memerlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban para pengurus negara sebagai abdi masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang dapat memenuhi dan memuaskan

¹C:\Users\user\Documents\bantenprov.go.id.https:\dlhk.bantenprov.go.id ›Standar_Pelayanan_Publik.

kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan atau masyarakat secara baik maupun terbaik.²

Pembukaan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang selanjutnya disebut UUD NRI 1945. Telah mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pada tahun 2000 tepatnya tanggal 20 Maret, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional yang berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada publik untuk lebih mengintensifkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi.

² Maulidiah , Pelayanan Publik, (Bandung, PT. Indra Prahasta (KDI) 2014), hlm.5

Pemikiran tentang pengelolaan negara dalam artian pemerintahan terus mengalami perkembangan mengikuti dinamika kehidupan masyarakat yang berubah seiring perkembangan zaman, baik yang terjadi di dalam suatu negara maupun yang terjadi di dunia internasional. Tentu perkembangan yang dimaksud adalah perkembangan untuk lebih baik daripada sebelumnya.³ Dalam pelayanan publik salah satu pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Sesuai dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ombudsman Nasional, maka dibentuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang permanen, serta dalam menjalankan tugas dan

³ John Fresly Hutahayan, Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi & Kinerja Pelayanan Publik (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm.1.

wewenangannya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.⁴

Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu lembaga penunjang yang lahir tidak dengan tiba-tiba namun lembaga ini berkembang hampir diseluruh negara dengan versinya tersendiri yang berbeda-beda. Galang Asmara menjelaskan bahwa lembaga ombudsman suatu negara manapun tidak memiliki terikatan dengan sistem hukum yang berlaku atau yang terikat dengan sistem pemerintahan yang dianut sebuah lembaga. Peranan Ombudsman Republik Indonesia ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakan-tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas.

Selain itu, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dan dapat juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut. Dengan begitu Ombudsman Republik Indonesia serta perwakilannya harus terus memberikan warna baru untuk demokrasi di negara ini, apalagi perwakilan di Jawa Tengah yang beberapa tahun silam terjadi dua peristiwa besar

⁴ Ombudsman Republik Indonesia, <https://ombudsman.go.id/>

sehingga seluruh proses harus dimulai dari awal untuk mencapai cita-cita negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Maladministrasi adalah tindakan melawan hukum dan dalam hukum Islam maladministrasi adalah kejahatan atau kemungkaran yang diartikan segala sesuatu yang melanggar norma-norma agama dan budaya atau adat istiadat suatu masyarakat.⁵ Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 104.

وَأَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ
عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada satu golongan di antara kamu yang menyeru kepada cita-cita mulia, yang menyuruh berbuat baik dan mencegah berbuat jahat, mereka itu adalah umat yang jaya”. (QS. Ali Imran 3: Ayat 104).⁶

Pemberantasan maladministrasi dapat diberantas secara efektif apabila lembaga ombudsman mendapatkan laporan masyarakat dan apabila tidak menerima maka ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan melakukan investigasi atas inisiatif sendiri. Sanksi yang dapat diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia ketika suatu lembaga

⁵Ali Nurdin, Quranic Society Menelusuri Konsep Masyarakat Ideal dalam Al-Qur'an(T.k: Erlangga, 2006) hlm 203.

⁶<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.quran.ke>
menag

pelayanan publik tidak mengindahkan rekomendasi dari Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 39 undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang yang memberikan sanksi administratif seperti berikut, paksaan pemerintahan (*Bestuursdwang*), penarikan kembali keputusan (ketetapan) yang menguntungkan, pengenaan denda administratif dan pengenaan uang paksa oleh pemerintah (*Dwangsom*).⁷ Pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia adalah hal yang wajib dilakukan dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik baik itu diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan agar meminimalisir terjadinya suatu maladministrasi yang tidak diinginkan oleh masyarakat.

Ombudsman berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintah baik dipusat maupun di daerah. Dalam hal penanganan laporan juga terdapat perubahan yang fundamental karena Ombudsman diberi kewenangan besar dan memiliki *subpoena power* (kekuatan memaksa), rekomendasi yang bersifat mengikat, investigasi, serta sanksi pidana bagi yang menghalang-halangi Ombudsman dalam menangani laporan. Ruang lingkup

⁷ Prasetyo, Eko dkk. Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih, (Yogyakarta: PUSHAM UII, 2003), hlm. 186.

pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Ada 3 (tiga), yakni: jasa publik, administrasi publik, dan barang publik. Jadi pelayanan publik bidang kepegawaian itu termasuk kedalam ruang lingkup Pengawasan Ombudsman (Administrasi publik) agar dapat terhindar dari maladministrasi.⁸

Perbuatan maladministrasi menurut Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Maladministrasi banyak terjadi di berbagai instansi pemerintah di Indonesia sehingga masyarakatlah yang dijadikan sebagai pengguna layanan publik semakin tidak nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah sehingga hal tersebut memunculkan kepedulian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, masih

⁸ Adhar Hakim, "Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik" 2015, hlm 1-18.

banyak masyarakat yang belum paham mengenai adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan administrasi negara. Berbagai upaya dan tindakan, masyarakat berusaha memberikan kritik serta sarannya demi terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga pelayanan publik yang maksimal.⁹

Pelayanan publik bidang kepegawaian adalah sebagai pelayan masyarakat yang memiliki peran sebagai pegawai untuk membantu pemerintah menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan publik sesuai dengan Alenia IV Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹⁰

Partisipasi dari masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik kepegawaian sangat dirasakan masyarakat untuk membantu menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan juga dapat diakses semua lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi dari pihak pemerintah. Tuntutan

⁹Ibid., hlm 8.

¹⁰ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (t.k.: Qiara Media, 2019), hlm. 4.

masyarakat akan perubahan pelayanan publik memaksa Pemerintah sehingga butuh pemahaman yang lebih dalam dan luas dari masyarakat yang mana selalu terjadinya penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan publik yang termasuk kedalam maladministrasi. Maladministrasi yang terjadi di kalangan pegawai seringkali dibenturkan dengan tindak pidana korupsi, bahkan para penegak hukum sendiri masih kesulitan membedakan dan membuktikan perbuatan maladministrasi dan korupsi, karena perbedaan keduanya sangat tipis, bahkan ada pula maladministrasi kepegawaian yang termasuk dalam kategori korupsi.¹¹ Namun, kedua tindakan melawan hukum tersebut tentunya memiliki batasan dan unsur-unsur tertentu dalam kaitannya dengan penyelenggaraan administrasi kepegawaian negara. Agar tidak menjadi biasa dalam masyarakat dan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai istilah yang lekat dengan kehidupan bermasyarakat terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang kepegawaian.

¹¹ Ibid., hlm 24.

Tabel 1.1
Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi Substansi
Kepegawaian
di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Jawa Tengah

No	Tahun	Penyimpangan Prosedur	Penundaan Berlarut	Tidak Memberikan Pelayanan	Permintaan imbalan uang, barang dan jasa
1.	2018	50	82	21	3
2.	2019	47	63	14	22
3.	2020	28	46	10	1
4.	2021	51	47	26	2
5.	2022	78	66	23	1

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Tahun 2022

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, yang selanjutnya disebut Ombudsman Jateng, telah menemukan terjadinya maladministrasi di bidang kepegawaian yang meningkat secara fluktuatif, pada beberapa tahun kebelakang, sejak bulan Januari 2018 hingga akhir Desember 2022. Rekapitulasi dari penanganan laporan masyarakat yang ditindaklanjuti sebagai 10 (sepuluh) teratas dugaan maladministrasi kepegawaian sejak 5 (lima) tahun ke belakang mencapai 681 laporan. Berdasarkan dengan jenis maladministrasi

bidang kepegawaian yang dilaporkan terkait: penyimpangan prosedur 68% dengan jumlah 254 laporan, penundaan berlarut 80% dengan 304 laporan, dan tidak memberikan pelayanan 30% sejumlah 94 laporan, permintaan imbalan uang, barang dan jasa 22% dengan jumlah 29 laporan.¹² Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik kepegawaian masih belum baik, karena masih banyak ditemukannya maladministrasi.

Alasan penulis memilih pelayanan publik bidang kepegawaian, yaitu karena maladministrasi kepegawaian seringkali ditemui dimana maladministrasi kepegawaian berkaitan dengan publik. Sehingga sering ditemukan di kehidupan sehari-hari sebagai pejabat publik. Berdasarkan data dari Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2018-2022 akhir telah terjadi kurang lebih 681 kasus maladministrasi kepegawaian yang terjadi di lingkup Jawa Tengah. Hal ini menjadikan maladministrasi kepegawaian perlu di teliti lebih lanjut, agar dapat menentukan peran apa yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mencegah terjadinya maladministrasi kepegawaian di daerah Jawa Tengah. Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk

¹²Laporan tahunan dugaan maladministrasi 2018-2022, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

skripsi dengan judul "**Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian**".

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian?
2. Bagaimana efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian?

C. TUJUAN PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, tujuan dan manfaat yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran Ombudsman RI dalam menangani pelayanan publik kepegawaian melalui Pencegahan Maladministrasi.
2. Untuk mengetahui efektivitas peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Pemerintah

Manfaat penelitian ini bagi pemerintah adalah dapat membantu memperbaiki sistem pemerintahan agar lebih baik lagi melalui peningkatan mutu dan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Bagi Ombudsman Republik Indonesia

Adapun manfaat penelitian ini bagi Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah adalah dapat membantu meningkatkan fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Adapun manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah masyarakat dapat mengetahui bagaimana sistem penyelenggaraan pelayanan publik, cara pengaduan keluhan dari pada penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengerti apa saja hak dan kewajiban antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

E. TELAAH PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah telaah terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan mempunyai kemiripan topik sehingga berguna untuk

terhindar dari sebuah plagiasi. Dalam penelitian kali ini penulis menfokuskan pada efektivitas peran ombudsman Jawa Tengah dalam pencegahan maladministrasi dalam bidang kepegawaian.

1. Skripsi yang ditulis oleh Siti Maisaroh, Fakultas Hukum Universitas Islam Raden Intan, Bandar Lampung pada tahun 2019, yang berjudul “Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-El di Kota Bandar Lampung menurut Fiqh Siyasah dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008”. Fokus penelitian yang dikaji adalah peran Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan menurut fiqh siyasah dalam pembuatan KTP-el. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah Ombudsman memiliki 2 bentuk pengawasan dengan menerima laporan atas dugaan maladministrasi dan melakukan monitoring Ombudsman Republik Indonesiang. Menurut fiqh siyasah peran Ombudsman dalam pengawasan pembuatan KTP-el sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan pengawasan *al-amr bi al-ma’ruf wa al-nahy an al-munkar*. Sementara perbedaan dengan peneliian penulis adalah fokus pembahasan penelitian ini tentang efektifitas peran ombudsman di

provinsi Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dibidang kepegawaian.¹³

2. Skripsi yang ditulis oleh Nurhayati, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada tahun 2015, yang berjudul “Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan maladministrasi”. Skripsi ini membahas tentang peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi sesuai bagaimana dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah pada sasaran penelitian yang berfokus kepada efektififitas peran Ombudsman di Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi fokus pelayanan publik dibidang kepegawaian”.¹⁴

¹³ Maisaroh S, Skripsi ‘Peran Ombudsman Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-EL di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqh Siyash dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008’, Universitas Islam Raden Intan, Bandar Lampung, 2019.

¹⁴ Nurhayati dalam skripsi yang berjudul “PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH, DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI” FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG 2015. Tidak di publikasi.

3. Skripsi yang ditulis oleh Sitti Mukhlisa Kahar Musakkir, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar pada tahun 2022, yang berjudul “Kinerja Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi pelayanan Kepolisian di Kota Makasar”. Skripsi ini membahas tentang peran Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat di kota Makasar skripsi tersebut membahas tentang kedudukan dan peran Ombudsman sudah sesuai dengan Undang-Undang Tahun 2008 dengan solusi pengaduan masyarakat terhadap terjadinya maladministrasi pelayanan kepolisian kepada Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah fokus penelitian penulis adalah mengenai tentang efektifitas ombudsman dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di bidang kepegawaian¹⁵
4. Skripsi Setiajeng Kadarsi, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman Purwokerto pada tahun 2010, yang berjudul “Tugas Dan

¹⁵ Sitti Mukhlisa Kahar Musakkir, “Kinerja Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pelayanan Kepolisian Di Kota Makasar”. Universitas Muhammadiyah Makassar 2022.

Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008”. Skripsi tersebut membahas tugas dari Ombudsman sebagai lembaga yang menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang untuk pencegahan maladministrasi. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah pada objek penelitian penulis yang memiliki fokus pada peran ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah praktik maladministrasi pelayanan publik di bidang kepegawaian.¹⁶

5. Jurnal yang ditulis oleh Annisa Ayu Pratiwi, Universitas Hasanuddin Makassar pada tahun 2022, yang berjudul “Penegakan Hukum Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Skripsi ini memiliki fokus penelitian pada penegakan hukum terhadap

¹⁶ Setiajeng Kadarsih, Tugas Dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang NO.37 Tahun 2008 Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No.2 Mei 2010, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto,

rekomendasi Ombudsman dalam artian membandingkan bagaimana yang seharusnya dengan yang terjadi sebenarnya melihat dari sisi peraturan dan penegak hukumnya. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah dalam fokus kajian penelitian penulis yang memiliki fokus kajian tentang efektifitas peran ombudsman dalam mencegah praktik maladministrasi pelayanan publik dibidang kepegawaian.¹⁷

F. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tata cara terkait proses penelitian tersebut dilakukan. Untuk memperoleh informasi dan data dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi:¹⁸

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan atau *field research* adalah “suatu upaya pencarian yang bernilai edukatif”. Dengan demikian penelitian ini mulanya dari ketidaktahuan dan keraguan dan kemudian berakhir pada suatu kesimpulan dari suatu permasalahan yang akan

¹⁷ Annisa Ayu Pratiwi, “Penegakan Hukum Terhadap Rekomendaasi Ombudsman RI Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2022.

¹⁸ sugiyono, ‘Memahami Penelitian Kualitatif’, *Bandung: Alfabeta*, 2016, hlm 1–23

langsung dilaksanakan di lapangan.¹⁹ Penelitian ini memiliki kompleksitas objek dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Peran Ombudsman perwakilan Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi bidang kepegawaian, pengawasan maladministrasi pelayanan publik sendiri akan di lakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa tengah.

2. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *yuridis empiris (non doktrinal)*, yaitu suatu jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui bagaimana hukum itu dilaksanakan termasuk proses penegakan hukum.²⁰ Maksudnya, penelitian yang dilaksanakan secara langsung dengan melihat suatu kejadian kenyataan yang ada didalam praktik lapangan, serta berdasarkan kajian terhadap bekerjanya suatu peran hukum di dalam masyarakat. Bekerjanya suatu hukum dalam masyarakat bisa dilihat dari efektivitas hukum dari Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah dalam mengenai maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian.

¹⁹ Amirudin, Pengantar Metode Penelitian Hukum (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 19

²⁰ Amirudin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum,(jakarta: PT Raja Grafindo Persada),hal.134

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain". Sumber data biasanya akan diambil berupa dokumen, hasil wawancara, dan dari hasil catatan lapangan.²¹ Pada penelitian ini penulis akan menggunakan 3 (tiga) sumber data sebagai berikut:

- a) Sumber Data Primer adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh seorang peneliti dari sumber pertama atau yang bersangkutan memerlukannya. Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya.²² Data yang penulis ambil dari informasi dilapangan melalui analisis data dan wawancara. Dengan menggunakan analisis data dan wawancara dengan pihak Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah, peneliti akan datang langsung ke Kantor Ombudsman, untuk melaksanakan penelitian dan wawancara dengan Ibu Siti Farida, S.H.,M.H., sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia

²¹ Menurut Lofland (**dalam** Moleong, 2013: 157)

²² Jonathan Sarwono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 16

Perwakilan Jawa Tengah, Achmed Ben Bella, S.H., sebagai Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dan Bapak Sabarudin Hulu, S.H., M.H., sebagai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk melakukan wawancara.

- b) Sumber Data Sekunder adalah sumber data yang di peroleh melalui keterangan data yang tidak di peroleh secara tidak langsung atau melalui sumber perantara. Pengumpulannya dari data-data yang di kutip dari dokumen-dokumen, arsip, artikel, Jurnal, Skripsi-Skripsi yang terdahulu dan keterangan - keterangan atau publikasi lainnya.²³
- c) Bahan Hukum, merupakan keseluruhan prinsip, ketentuan, dan prosedur teknis hukum, baik dalam bentuk peraturan Undang-Undang, perjanjian termasuk alat penelusuran hukum, literatur, catatan, laporan, panduan-panduan teknis bagi praktek maupun pengajaran hukum serta informasi-informasi hukum tertulis lainnya yang dapat digunakan untuk keperluan pengkajian hukum, baik akademis maupun

²³ Abdullah K, Tahapan Dan Langkah-Langkah Penelitian (Cet. I; Watampone: Luqman Al- Hakim Press, 2013), h. 42.

praktis.²⁴ Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan sekunder, yaitu;

- (1) Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Primer (yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat), yang mencakup peraturan perundang-undang terkait dengan topik masalah yang dibahas, yaitu;
 - (a) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - (b) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Permintaan imbalan uang, barang dan jasa
 - (c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik.
 - (d) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2000 tentang komisi ombudsman
- (2) Bahan hukum Sekunder, adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan dan berkaitan erat dengan suatu hukum primer yang berfungsi untuk memahami dan menganalisis bahan hukum primer tersebut,

²⁴ I Ketut Suardita, 'Penganalan Bahan Hukum (PBH)', Simdos.Unud.Ac.Id, 2017, hlm 3.

yang berupa buku-buku, artikel atau karya tulis, jurnal, pendapat para ahli atau pendapat sarjana hukum, makalah dan lain-lain yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas.²⁵

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah:

a) Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan secara lisan antara dua orang ataupun lebih dan yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara.²⁶ Sehingga penulis menggunakan, wawancara ini berbentuk *structural* atau terstruktur yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara atau penulis yang mengajukan pertanyaan dan diwawancarai sebagai yang menjawab pertanyaan dari pewawancara.²⁷ Maka dalam melaksanakan wawancara ini dengan mengumpulkan data yang telah disiapkan berupa instrument penelitian

²⁵ Sulistyio Wibowo, Implementasi Ketentuan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang, Surakarta : Universitas Sebelas Maret, 2009. hlm.13

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Nurmiya Okta Pratiwi, Pelaksanaan Netralitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pemilihan Umum Kepala Daerah Kabupaten Taur Tahun 2020 Perspektif Fiqih Siyasah, Bengkulu: IAIN, 2021, hlm.18.

yaitu membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis yang *alternative* dan jawabannya sudah disiapkan. Maka pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara kepada person yang terkait pada penelitian ini antara lain: Siti Farida, SH,MH., sebagai Ketua Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, Achmed Ben Bella memiliki jabatan sebagai Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Sabarudin Hulu dengan jabatan sebagai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang Kedudukan dan Efektivitas peran Ombudsman dalam mencegah dan mengatasi Maladministrasi dalam pelayanan publik bidang kepegawaian.

b) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang bersumber di Kantor Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa tengah, serta dari arsip dan dokumen yang berada dikantor tersebut, yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. *Nasution* menyatakan dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan

masalah yang diteliti.²⁸ Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui data-data sekunder yang berupa dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti dan juga bahan-bahan hukum.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau memecahkan suatu masalah dari data yang diperoleh. Analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerjanya data, mengorganisasikan data, menyeleksi data menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan ada hal penting dan hal yang harus dipelajari, memutuskan apa yang dapat direkonstruksi dengan data tersebut.²⁹ Aktivitas analisis data meliputi reduksi data, penyajian, dan mengambil kesimpulan lalu diverifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar

²⁸ Nasution, Metodologi Research Penelitian Ilmia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm.3

²⁹ Siti Nurcholidah, Netralitas Aparatur Sipil Negara ASN Dalam Pemilihan Umum Kepala Daerah Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal, Tegal : Universitas Pancasakti, 2019, hlm. 12.

yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah data di reduksi adalah data display atau menyajikan data. Dalam penulisan kualitatif, penyajian dan bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub babnya masing-masing, data yang didapatkan dari wawancara terkait pengawasan Ombudsman dalam efektivitas ombudsman RI perwakilan provinsi Jawa Tengah dalam pelayanan publik dibidang kepegawaian sesuai dengan implikasi dan dari hasilnya.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan dalam penelitian ini akan dibagi ke dalam 5 (lima) bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : Dalam bab I memuat rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian dengan mengacu pada latar belakang objek kajian yang hendak diteliti. Tujuan penelitian juga

dirumuskan sebagai acuan penelitian. Tinjauan pustaka dalam menjelaskan gambaran dan posisi objek yang diteliti. Selanjutnya penulis menjabarkan metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan, serta menganalisis bahan-bahan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi melalui gambaran langkah atau tahapan penelitian.

BAB II : Dalam bab ini berisi tinjauan umum mengenai Ombudsman Republik Indonesia yang meliputi: teOmbudsman Republik Indonesia efektivitas hukum, tinjauan umum Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah, tinjauan umum tentang praktik maladministrasi, tinjauan umum tentang pelayanan publik, dan tinjauan umum tentang kepegawaian.

BAB III : Bab ini berisi tentang data-data, pembahasan dan hasil analisis mengenai Peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian

BAB IV : Bab ini berisi tentang data-data, hasil analisis mengenai efektivitas peran Ombudsman Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik dalam bidang kepegawaian.

BAB V : Dalam bab ini menuangkan kesimpulan yang merupakan hasil pemahaman, penelitian serta pengkajian terhadap pokok masalah, dan berisi saran-saran.

BAB II
TINJAUAN UMUM TENTANG OMBUDSMAN,
MALADMINISTRASI, PELAYANAN PUBLIK, DAN
KEPEGAWAIAN

A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman
Republik Indonesia

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Institusi pengawasan yang Bernama “Ombudsman” Pertama kali lahir di Swedia, namun swedia bukanlah negara pertama yang membangun system pengawasan Ombudsman. Pada jaman Romawi telah terdapat institusi “Tribunal Plebis” yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yakni melindungi hak masyarakat lemah dan penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.¹ Pada mulanya institusi Ombudsman di kenal swedia, dan baru satu setengah abad ke penjuru dunia. Ombudsman parlementer kedua dibentuk tahun 1919 di Finlandia, dan Tahun 1995 di Denmark. Sistem Ombudsman telah mencantumkan intitusi Ombudsman ke dalam konstitusinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

¹ Setiajeng kadarsih”tugas dan wewenang ombudsman republik indonesia dalam pelayanan publik menurut uu no.37 tahun 2008”. Jurnal dinamika hukum Vol, 10 No, 2, (2010).

Indonesia atau biasa disebut Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaran negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) dan badan hukum milik negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).

Dalam Ensiklopedia Columbia, ombudsman diartikan dengan:

"as a government agent serving as an intermediary between citizens and the government bureaucracy, the ombudsman is usually independent, impartial, universally accessible and empowered only to recommend".²

Agen pemerintah yang melakukan fungsi mediasi antara masyarakat dengan penyelenggara

² The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition, (Columbia University Press, 2001)., diakses melalui www.defenisiOmbudsman.com, diakses pada 12 Januari 2014

atau aparat pemerintah, ombudsman biasanya bersifat independen, tidak berat sebelah, umum dan berwewenang hanya untuk rekomendasi". Lebih lanjut lagi *American Bar Association* menjelaskan mengenai ombudsman dengan:

*The ombudsman is an office provided for by the constitution or by action of the legislature or parliament and headed by an independent, high level public official who is responsible to the legislature or parliament, who receives complaints from aggrieved persons against government agencies, officials and employees or who acts on his own motion and who has the power to investigate, recommend corrective action and issue reports.*³

Terjemahan dari paragraf di atas, yaitu: Ombudsman adalah perkantoran yang menyajikan suatu konstitusi atau tindakan untuk mengawasi dan memimpin dengan suatu independensi, pejabat resmi dengan level tinggi yang mana mempunyai tanggung jawab kepada badan legislasi, yang mana menerima keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pejabat pemerintah, pegawai negeri dan karyawan atau perbuatan yang berlawanan dengan ketentuan, ombudsman mempunyai kekuasaan untuk melakukan penyelidikan, menganjurkan aksi kebenaran dan laporan pokok persoalan.

³ *Ibid.*,

Ombudsman berasal dari Swedia yang mempunyai beberapa definisi. Kata ombudsman bisa diartikan dengan *representative, agent, delegate, lawyer, guardian or any other person who is authorized by others to act on their behalf and serve their interest*, yang berarti “perwakilan, agen, delegasi, pengacara, pelindung atau orang-orang yang diminta oleh orang lainnya untuk melakukan mewakili kepentingan mereka dan melayani keuntungan mereka. Cita-cita untuk menyelenggarakan pemerintahan negara yang bersih merupakan cikal bakal didirikannya komisi ombudsman, hal ini tertuang dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang menyatakan bahwa: “Pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.”⁴ Keputusan Ppresideeen Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 ini telah di ubah menjadi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁴ Keputusan presiden republik Indonesia nomor 44 tahun 2000 tentang komisi Ombudsman Nasional, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pada dasarnya Ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Pemilihan anggota ombudsman dilakukan melalui suatu pemilihan oleh parlemen dan diangkat oleh kepala negara dalam hal ini presiden setelah berkonsultasi dengan pihak parlemen. Peranan ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak fair dan maladministrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka dan pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, Ombudsman adalah lembaga yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik maupun pelayanan publik dibidang kepegawaian, baik yang diselenggarakan oleh negara maupun swasta demi terciptanya suatu Pelayanan Publik yang bijak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pada bulan Maret tahun 2000, Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Dalam

Pasal 1 disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara serta untuk menjamin perlindungan hak-hak masyarakat dibentuk suatu komisi pengawasan masyarakat yang bersifat nasional bernama Komisi Ombudsman Nasional, selanjutnya dalam Keputusan Presiden ini disebut Ombudsman Nasional. Kemudian keberadaan Ombudsman di Indonesia diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lahirnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, merubah nomenklatur dari Lembaga Ombudsman menjadi “Ombudsman Republik Indonesia” berbeda dengan nomenklatur sebelumnya yakni “Komisi Ombudsman Nasional” atau dapat disebut juga dengan “Ombudsman Nasional”. Menurut Galang Asmara tidak dipergunakannya istilah Komisi dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan petunjuk bahwa Ombudsman Republik Indonesia dimaksudkan sebagai lembaga kenegaraan yang bersifat permanen seperti Presiden Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, Majelis

Permusyawaratan Rakyat Indonesia, Polisi Republik Indonesia dan lembaga lainnya.⁵

2. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

Di Indonesia sendiri pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (Ombudsman) dilatar belakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Gus Dur sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan dengan menandatangani Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 20 Maret 2000. Sejak tanggal 07 Oktober 2008 Komisi Ombudsman Nasional (KON) telah berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) seiring dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

⁵ Galang Asmara, Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara), LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, 2016) hlm. 116

Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang dimaksud dengan Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya

bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah.

Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia adalah mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.⁶ Hukum bukanlah sebuah buku yang hanya berisikan tulisan tanpa makna, bahkan penegakan hukum tidak hanya membutuhkan rule of law saja, tetapi lebih kepada rule of man, karena hukum dibuat oleh

⁶ Sultoni F. and Syofyan H, "perbandingan hukum antara indonesia dengan denmark", Vol, 16 No, 1, 2020,hlm 1-12.

manusia, ditegakkan oleh manusia dan hukum untuk mengatur manusia.⁷

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman menggunakan standar nilai yang menjadi asas disetiap gerak nafas insan Ombudsman dalam melayani masyarakat, yaitu atas kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan. Ketentuan persyaratan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang salah satunya mengharuskan laporan di sampaikan terlebih dahulu kepada instansi terlapor sebelum dilaporkan kepada Ombudsman.

Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan Perundang-Undangan adalah untuk menyatakan pemenuhan suatu kondisi atau persyaratan tertentu.⁸ Keharusan tersebut tidak di penuhi, maka yang bersangkutan tidak memperoleh

⁷ Novita Dewi Masyithoh 'eksistensi transendensi moral hukum alam dalam hukum progresif' (cetakan pertama, januari 2023). Uin Walisongo Semarang

⁸ Jurnal Kolaboratif Sains, 'Kewenangan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik Ombudsman ' s Authority in Handling Reports Publik Service', Vol, 4 No, 37, 2022, hlm 241-46.

sesuatu yang seharusnya akan didapat akan seandainya ia memenuhi kondisi atau persyaratan tersebut. Adapun penjelasan tentang yang terkait dengan Ombudsman.

3. Struktur Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia

Dalam Pasal 11 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa Pasal 11 Ayat (1) Ombudsman terdiri atas: 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota, 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap anggota, dan 7 (tujuh) orang anggota. Pasal 11 ayat (2) dalam hal Ketua Ombudsman berhalangan, Wakil Ketua Ombudsman menjalankan tugas dan kewenangan Ketua Ombudsman.⁹ Dalam pemilihan keanggotaan Ombudsman terdapat dalam Pasal 14 Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden.

4. Peran Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bila dipandang

⁹ Sekretariat Negara Ri, Undang-Undang Ri Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab IV, Pasal 8 Ayat (2).

perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota. Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan. Kepala perwakilan dibantu oleh asisten Ombudsman. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia tersebar di 34 Provinsi di Indonesia, salah satunya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yang selanjutnya disebut Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.¹⁰

Konsep dari Ombudsman adalah untuk memandang korupsi lebih luas, yaitu tidak hanya dari aspek hukum tetapi aspek sosiologis yaitu semua bentuk perilaku koruptif. Dalam perkembangan terakhir, konsep Ombudsman telah didasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan bahkan diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman

¹⁰ Hamidi, Jazim, 2009, Penerapan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang layak (AAUPL) dilingkungan Peradilan Administrasi Indonesia (Upaya Menuju Clean And Stable Government), Cetakan ke III, Bandung: Citra Aditya Bakti.

diperlukan untuk menangani penyalahgunaan wewenang oleh pejabat pemerintah dan pada saat yang sama membantu aparat negara untuk melaksanakan administrasi negara secara efisien dan adil. Ombudsman akan menangani pencegahan maladministrasi dimana mereka memiliki kewenangan untuk mendorong dan menjaga konsistensi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik dengan cara mengikutsertakan partisipasi masyarakat atau pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan dan/atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹¹

Konsep lembaga Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ternyata sangat akomodatif terhadap partisipasi masyarakat, dengan memberikan peran yang menyeimbangkan pemerintah yang memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan dengan komunitas yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa ombudsman Republik Indonesia dan masyarakat adalah pengawas eksternal selain DPR / DPRD dalam hal maladministrasi dalam

¹¹ <https://ombudsman.go.id>

administrasi pelayanan publik oleh pejabat pemerintah. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Pasal 35 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: "pengawasan eksternal terhadap pelaksanaan layanan publik dilakukan melalui":

1. Sebuah pengawasan oleh publik dalam bentuk laporan atau pengaduan masyarakat dalam pelaksanaan layanan publik;
2. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan hukum dan peraturan,
3. Pengawasan oleh dewan perwakilan rakyat, legislatif provinsi, legislatif kabupaten / kota.

Dengan demikian, posisi Ombudsman bukan hanya lembaga pengawas yang lebih bersifat preventif⁶ tetapi berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia, mengenai kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi untuk pihak yang dilaporkan dan melaporkan atasan, peran ombudsman juga bersifat represif (menghukum).¹²

5. Sifat, Asas, Fungsi, Tujuan, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia

¹² *Ibid.*,22

a. Sifat ombudsman

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik (yang dimaksud dengan “hubungan organik” adalah hubungan yang bersifat struktural atau hierarkis dengan lembaga negara atau lembaga lain) dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

b. Asas Ombudsman

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dilandasi beberapa asas yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:

- 1) Kepatutan
- 2) Keadilan
- 3) Non-Diskriminasi
- 4) Tidak Memihak
- 5) Akuntabilitas
- 6) Keseimbangan
- 7) Keterbukaan

8) Kerahasiaan

c. Fungsi Ombudsman

Sebagaimana dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. sesuai dengan Bab IV Pasal 6, dan pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang cara pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Sebagaimana telah disebutkan pada Pasal 6, yaitu;

1) Pasal 6

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha

Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

2) Pasal 7

- a) menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c) menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f) membangun jaringan kerja;
- g) melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik;
dan

- h) melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

d. Tujuan Ombudsman

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman bertujuan:

- 1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera
- 2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik,
- 4) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

- 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

e. Tugas Ombudsman

Tugas Ombudsman sebagaimana Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

- 1) Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan.
- 3) Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- 6) Membangun jaringan kerja.

- 7) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang
- f. Wewenang Ombudsman

Ombudsman menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, serta memiliki kewenangan yang diatur dalam Pasal 8, yaitu:

- 1) Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- 2) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- 3) Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

- 4) Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- 5) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- 6) Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- 7) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

g. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memiliki target jangka pendek dan jangka panjang. Untuk mewujudkan gagasan dan tujuan Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang dituangkan dalam visi dan misi Organisasi sebagai berikut:

Visi

Lembaga Pengawas yang Efektif,
Dipercaya, dan Berkeadilan guna
Mewujudkan Pelayanan Publik yang
Berkualitas

Misi

- 1) Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
- 2) Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman,
- 3) Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia

Jika ditinjau dari sifat Ombudsman sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, disebutkan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Secara kelembagaan Ombudsman tidak memiliki kepentingan dengan status kekuasaan juga tidak berada

dalam pemerintahan. Oleh karena itu Ombudsman memiliki kebebasan bertindak dalam menentukan pengawasan serta hasil-hasil pengawasan.¹³ Dengan kata lain tidak boleh ada pihak-pihak atau institusi yang bisa mempengaruhi atau mengintervensi Ombudsman dalam menjalankan wewenangnya (independen), dalam hal ini menyangkut independensi kelembagaan, personal maupun fungsional. Dengan demikian pada prinsipnya Ombudsman merupakan lembaga yang independen terbebas dari intervensi kekuasaan lainnya.

B. Tinjauan Umum tentang Maladministrasi Pelayanan Publik

1. Maladministrasi

Secara harfiah Maladministrasi berasal dari bahasa Latin “*malum*” yang berarti jahat, buruk, dan jelek serta “*administrare*” yang berarti mengurus atau melayani, Maladministrasi berarti pelayanan atau pengurusan yang buruk dan jelek.

¹³ Suparman Marzuki, “Komisi Ombudsman Daerah dan Good Governance”, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Edisi No. 22 Vol.10, (2003), 24.

Department for Work and Pensions, mengatakan bahwa Maladministrasi tidak didefinisikan.¹⁴

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.¹⁵ Maladministrasi adalah istilah politik yang menggambarkan tindakan badan pemerintah yang dilihat menyebabkan ketidakadilan. Maladministrasi menunjuk pada perilaku atau tindakan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang cenderung menyimpang, menyalahgunakan, atau melampaui wewenang hukum yang dimiliki.¹⁶

Adapun bentuk maladministrasi antara lain berupa: keputusan berlarut-larut (*undue delayed*), kurang pantas (*inappropriate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), penyimpangan prosedur (*procedural*

¹⁴ Department For Work and Pension, Financial Redress for Maladministration, dikutip dari A'an Efendi dan Freddy Poernomo, Hukum Administrasi, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm 135.

¹⁵ Sekretariat Negara RI, *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia* (Jakarta, 2008), hlm. 3.

¹⁶ Haryatmoko, *Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusat Jakarta, 2011), hlm. 50.

deviation), penyalahgunaan diskresi/kebijakan (*abuse of discretion*), dan penyalahgunaan wewenang (*abuse of authority*), baik yang mengarah maupun yang tidak mengarah kepada ketidakadilan (*leading or not leading to injustice*).¹⁷

Secara lebih umum maladministrasi diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban *hukum* dan keputusan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Dengan demikian kita dapat menyimpulkan bahwa parameter yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan *hukum* dan keputusan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

Maladministrasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/ atau immateriil

¹⁷ Gunawan, Yopi, *Perkembangan Konsep Negara Hukum Dan Negara Hukum Pancasila*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), hlm. 45.

bagi masyarakat dan orang perseorangan. Para pelaku usaha baik perorangan maupun badan hukum dengan pengeluaran sekecil-kecilnya untuk memperoleh keuntungan maka segala cara dilakukan, termasuk melakukan tindakan maladministrasi.¹⁸

Tipe-tipe Maladministrasi menurut Buku "Ombudsman vs Maladministrasi: Kenali Dulu Baru Benahi" yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang korupsi, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak/tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi.¹⁹

Adapun bentuk-bentuk Maladministrasi yang telah disebutkan di atas telah diakomodir sebagaimana Pasal 11 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemeriksaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia yang menyebutkan bentuk-bentuk Maladministrasi meliputi:

- a. Penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau

¹⁸ Nur HidayatiSetyani, '*Perkembangan Hukum Kontemporer Di Indonesia*' (cetakan pertama, januari 2023), hlm.156

¹⁹ Tim Komunikasi Publik-Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia, *Ombudsman vs Maladministrasi: Kenali Dulu Baru Benahi*, 2013.

memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan.

- b. Tidak memberikan pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.
- c. Tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi.
- d. Penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses Pelayanan Publik.
- e. Penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan.
- f. Permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- g. Tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.

- h. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya.
- i. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan.
- j. Konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

2. Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Menurut Philip Kotler “*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may be tied in physical Produce*” (pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya

menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁰

Pendapat dari Sampara Lukman mengenai pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih jauh lagi Pamudji mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.²¹ istilah pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (penyelenggara daerah). Oleh karena itu sebenarnya pelayanan publik harus memiliki standar yang berbeda-beda antara satu daerah dengan daerah yang lainnya, dengan mengingat kondisi dan situasi yang berbeda.²²

²⁰ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Aswaja Persindo, 2013), hlm. 28.

²¹ *Ibid.*, Hal. 28.

²² *Ibid.*, Hal. 29.

Pelayanan publik memiliki standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:²³

- a. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. Waktu Penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan;
- c. Biaya Pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan;
- d. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat,

²³ Miftah Thoha, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi*, (Jakarta: Kencana,2010). Hlm. 152.

yang mana digunakan sebagai subyek penerima pelayanan. Aturan tersebut benar-benar diaplikasikan secara baik dan benar diyakini akan menjadikan suatu penyelenggaraan pemerintahan daerah (otonomi) lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik, meskipun pada saat yang sama harus didukung oleh kemampuan pemerintah (daerah).²⁴

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.²⁵

²⁴ *Ibid.*, Hal.33

²⁵ *Ibid.* ,Hal. 33

Seringkali dipahami oleh masyarakat bahwa hukum adalah suatu kehidupan hukum dalam masyarakat. Pandangan ini diyakini tidak saja disebabkan negeri ini menganut negara hukum. Melainkan lebih melihat secara kritis kecenderungan yang akan terjadi di kehidupan bangsa Indonesia yang berkembang ke arah suatu masyarakat moderen.²⁶

Pelayanan publik adalah wajah dari pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah dibantu pegawai, peran pegawai adalah membantu pemerintah menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan publik sesuai dengan Alenia IV Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.²⁷

3. Tinjauan Umum Tentang Kepegawaian

Kepegawaian adalah segala hal yang mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan

²⁶ H. Abdul Ghofur, Novita Dewi Masyithoh, Anthin Lathifah, Uswatun Hasanah, Achmad Arif Budiman, Hasbi Hasan, Nur HidayatiSetyani, H. Ali Imron HS '*Perkembangan Hukum Kontemporer Di Indonesia*' (cetakan pertama, januari 2023), hlm.5

²⁷ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (t.k.: Qiara Media, 2019), hlm. 4.

Pegawai Negeri. Menurut penjelasan umum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) disebut bahwa yang dimaksud dengan Kepegawaian adalah segala hal-hal mengenai kedudukan, kewajiban, hak, dan pembinaan pegawai negeri".²⁸ Pelaksanaan pembangunan nasionalis, membutuhkan sumber daya manusia bagi usaha-usaha pembangunan di segala bidang salah satunya adalah bidang pemerintahan. Pemerintahan merupakan suatu bentuk organisasi dan organisasi hanya berfungsi jika manusia yang menghimpun dirinya saling berinteraksi dalam mewujudkan volume dan beban kerjanya. Demikian pula dengan organisasi pemerintahan hanya dapat mewujudkan visinya apabila didukung oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional. Kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sangat penting dan menentukan bagi negara karena pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara sekaligus abdi masyarakat untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional.

Pada awalnya semua proses pengolahan data pada setiap instansi pemerintah daerah menggunakan sistem manual sehingga hal ini berdampak pada kurang efektifnya kinerja atau kegiatan pada instansi

²⁸ <https://glosarium.org/arti-kepegawaian/>

tersebut. Pemanfaatan computerisasi dan teknologi informasi dalam berbagai aspek pengelolaan informasi dalam setiap instansi akan menghasilkan efisiensi yang ditunjukkan oleh kecepatan dan ketepatan waktu pemrosesan serta ketelitian dan kebenaran informasi (validitas) yang dihasilkan. Hal ini berkaitan dengan penggunaan perangkat keras komputer (*hardware*), program aplikasi pendukung (*software*), perangkat komunikasi dan internet sebagai sarana pengelolaan informasi.²⁹

Sistem informasi kepegawaian sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada seluruh personal yang ada karena pegawai merupakan aset penting dalam penyelenggaraan organisasi yang perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan pegawai yang baik dalam lingkup kecil akan meningkatkan kinerja pegawai dalam lingkup yang lebih besar dan akan membawa perbaikan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pentingnya penerapan komputerisasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan data pegawai dan mulai mengimplementasikan sistem informasi manajemen kepegawaian untuk meningkatkan kualitas pengelolaan kepegawaian. Sistem informasi manajemen kepegawaian dalam implementasi e-Government dalam pelayanan bidang kepegawaian secara transparan dan objektif. Sistem

²⁹ *Ibid.*, hlm.10

ini selain menyajikan informasi yang terkait dengan kepegawaian, juga di khususkan untuk meningkatkan pelayanan di bidang mutasi kepegawaian. Sistem informasi manajemen kepegawaian bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di instansi tersebut.

Kepegawaian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah apapun yang berhubungan dengan pegawai.³⁰ Menurut Widjaja menjelaskan bahwa kepegawaian adalah segi yang berkenaan dengan sumber daya manusia yang harus ada pada setiap usaha kerja sama.³¹ Sedangkan menurut Soedaryono kepegawaian adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam suatu organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.³² kepegawaian adalah seseorang atau sumber daya manusia yang bekerja pada suatu organisasi, baik sebagai pegawai pemerintahan maupun perusahaan swasta untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menurut penjelasan umum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dimaksud dengan Kepegawaian

³⁰ Alwi Hassan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka,2007), hlm 702.

³¹ Amin Widjaja, Etika Administrasi Kepegawaian (Jakarta: Rajawali Pres,2006), halaman 39.

³² Soedaryono, Tata Laksana Kantor edisi 6 (Jakarta: Bumi Aksa,2008), hlm 6.

adalah segala hal mengenai pokok-pokok kepegawaian mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai negeri. Secara sederhana Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran), yang senantiasa dibutuhkan dan menjadi modal pokok setiap badan usaha untuk mencapai tujuan tertentu.³³ Kepegawaian adalah bagian yang menangani masalah individu atau personal yang apabila hal ini diaplikasikan dalam organisasi mengenai para pegawai atau karyawan. Berkaitan dengan hal ini maka Bagian Kepegawaian mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas pegawainya. Hal ini dapat dimaklumi karena keberhasilan organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh aparatur pelaksanaannya.³⁴

Sesuai pasal 34 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa untuk kelancaran pelaksanaan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah dibentuk Badan Kepegawaian Daerah yang merupakan perangkat daerah. Selanjutnya pada Keputusan Presiden Nomor 159 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah bahwa

³³ *Ibid.*,2

³⁴ *Ibid.*,23

yang dimaksud dengan Badan kepegawaian Daerah adalah perangkat daerah yang melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil dalam membantu tugas pokok Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) adalah sebuah instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh Pemerintah. Tugas utama BKD Provinsi Jawa Tengah sebagai Perangkat Daerah yaitu, mewujudkan manajemen kepegawaian Daerah yang handal, untuk menciptakan aparatur PNS yang bermoral, professional, netral, berwawasan global, menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa serta sejahtera jasmani dan rohani. BKD Provinsi Jawa Tengah melaksanakan tugas mewujudkan manajemen Kepegawaian Daerah dengan; semangat idealisme, bahwa yang terbaik bagi Bangsa dan Negara

4. Teori Efektivitas Hukum

Kata “efektif” berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang artinya sesuatu yang dilaksanakan berhasil dengan baik. Kata “efektif” dapat juga di artikan sebagai sesuatu yang ada efek timbulnya (pengaruhnya, kesannya akibatnya) sejak dimulai berlaku suatu undang-undang atau peraturan,

menurut kamus besar bahasa Indonesia. Sedangkan efektivitas itu sendiri adalah keadaan dimana dia diperankan untuk memantau.³⁵ Jika dilihat dari segi hukum, yang dimaksud dengan “dia” disini adalah pihak yang berwenang yaitu polisi. Kata efektivitas sendiri lahir dari kata efektif, yang artinya terjadi suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan.

Efektivitas Hukum adalah kesesuaian antara apa yang diatur dalam hukum pelaksanaannya. Bisa juga karena kepatuhan masyarakat kepada hukum karena adanya unsur memaksa dari hukum. Hukum dibuat oleh otoritas berwenang adakalanya bukan abstraksi nilai dalam masyarakat. Jika demikian, maka terjadilah hukum tidak efektif, tidak bisa dijalankan, atau bahkan atas hal tertentu terbit pembangkangan sipil. Dalam realita kehidupan masyarakat, seringkali penerapan hukum tidak efektif, sehingga wacana ini menjadi perbincangan menarik untuk dibahas dalam prespektif efektivitas hukum.³⁶ Persoalan efektivitas hukum mempunyai hubungan sangat erat dengan persoalan penerapan, pelaksanaan dan penegakan hukum dalam masyarakat

³⁵ Soerjono Soekanto, pokok-pokok Sosiologi Hukum (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 110

³⁶ Septi Wahyu Sandiyoga, 2015, “Efektivitas Peraturan Walikota Makassar Nomor 64 Tahun 2011 tentang Kawasan Bebas Parkir di Lima Ruas Bahu Jalan Kota Makassar”, Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, hlm.11

demikian tercapainya tujuan hukum. Artinya hukum benar-benar berlaku secara filosofis, yuridis dan sosiologis.

Ketika kita ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka harus mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya, kita akan mengatakan bahwa aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif. Namun demikian, sekalipun dikatakan aturan yang ditaati itu efektif, tetapi kita tetap masih dapat mempertanyakan lebih jauh derajat efektivitasnya karena seorang menaati atau tidaknya suatu aturan hukum tergantung pada kepentingannya. Ditemukan oleh Soerjono Soekanto, Teori Efektivitas (Soerjono Soekanto) Hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Metode berpikir yang dipergunakan adalah metode deduktif-rasional, sehingga menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Di lain pihak ada yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur (ajeg).³⁷ Efektivitas hukum artinya efektivitas hukum akan disoroti dari tujuan yang ingin dicapai, yakni efektivitas hukum. Salah satu upaya yang biasanya dilakukan agar supaya masyarakat mematuhi kaidah hukum adalah dengan mencantumkan sanksi-

³⁷ Soerdjono. *Benerapa Permasalahan*, h. 45.

sanksinya. Sanksi-sanksi tersebut bisa berupa sanksi negatif atau sanksi positif, yang maksudnya adalah menimbulkan rangsangan agar manusia tidak melakukan tindakan tercela atau melakukan tindakan yang terpuji.³⁸ Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keefektivan hukum

a. Faktor hukum

Hukum mengandung unsur keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penerapannya tidak jarang terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum sifatnya konkret seseorang berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja, maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka, ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidak semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, melainkan juga ikut mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berkembang dalam masyarakat. Sementara dari sisi lain, keadilan pun masih menjadi perdebatan disebabkan keadilan mengandung unsur subyektif dari masing-masing orang.³⁹

³⁸ *Ibid.*, h. 48.

³⁹ Soerjono Soekanto, pokok-pokok Sosiologi Hukum (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 110

b. Faktor penegak hukum;

Penegakan hukum berkaitan dengan pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum (law enforcement). Bagian-bagian law enforcement itu adalah aparatur penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional. Aparatur penegak hukum melingkupi pengertian mengenai insitusi penegak hukum dan aparat penegak hukum, sedangkan aparat penegak hukum dalam arti sempit dimulai dari kepolisian, kejaksaan, kehakiman, penasehat hukum dan petugas sipil lembaga permasyarakatan. Setiap aparat dan aparatur diberikan kewenangan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing yang meliputi kegiatan penerimaan laporan, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, pembuktian, penjatuhan vonis dan pemberian sanksi serta upaya pembinaan kembali terpidana.

Ada tiga elemen penting mempengaruhi mekanisme bekerjanya aparat dan aparatur penegak hukum, antara lain:

- 1) Insitusi penegak hukum beserta berbagai perangkat sarana dan prasarana pendukung dan mekanisme kerja kelembagaanya;
- 2) Budaya kerja yang terkait dengan aparatnya, termasuk mengenai kesejahteraan aparatnya;

- 3) Dan perangkat peraturan yang mendukung baik kinerja kelembagaannya maupun yang mengatur materi hukum yang dijadikan standar kerja, baik hukum materilnya maupun hukum acaranya.

Upaya penegak hukum secara sistematis haruslah memperhatikan ketiga aspek itu secara simultan, sehingga proses penegakan hukum dan keadilan secara internal dapat diwujudkan secara nyata.

c. Faktor sarana atau fasilitas

Fasilitas pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Ruang lingkupnya terutama adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan sebagainya. Selain ketersediaan fasilitas, pemeliharaan pun sangat penting demi menjadi keberlangsungan. Sering terjadi bahwa suatu peraturan sudah difungsikan, sementara fasilitasnya belum tersedia lengkap. Kondisi semacam ini hanya akan menyebabkan kontra-produktif yang harusnya memperlancar proses justru mengakibatkan terjadinya kemacetan.

d. Faktor masyarakat

Penegak hukum bertujuan untuk mencapai kedamaian dalam masyarakat. Masyarakat

mempunyai pendapat-pendapat tertentu mengenai hukum. Artinya, efektivitas hukum juga bergantung pada kemauan dan kesadaran hukum masyarakat. Kesadaran yang rendah dari masyarakat akan mempersulit penegak hukum, adapun langkah yang bisa dilakukan adalah sosialisasi dengan melibatkan lapisan-lapisan social, pemegang kekuasaan dan penegak hukum itu sendiri. Perumusan hukum juga harus memerhatikan hubungan antara perubahan-perubahan sosial dengan hukum yang pada akhirnya hukum bisa efektif sebagai sarana pengatur perilaku masyarakat.

e. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan yang sebenarnya bersatu padu dengan faktor masyarakat sengaja dibedakan. Karena di dalam pembahasannya diketengahkan masalah sistem nilai-nilai yang menjadi inti dari kebudayaan spiritual atau nonmaterial. Hal ini dibedakan sebab sebagai suatu sistem (atau subsistem dari sistem kemasyarakatan), maka hukum mencakup, struktur, substansi dari sistem kemasyarakatan), maka hukum mencakup, struktur, substansi, dan kebudayaan. Struktur mencakup wadah atau bentuk dari sistem tersebut umpamanya, menyangkup tatanan lembaga-lembaga hukum

formal, hukum antara lembaga-lembaga tersebut, hak-hak dan kewajiban-kewajiban, dan seterusnya.⁴⁰

5. Teori Pengawasan

Istilah pengawasan dalam banyak hal sama artinya dengan kontrol. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, arti kata kontrol adalah pengawasan, pemeriksaan. Jadi kalau kata mengontrol berarti mengawasi, memeriksa.⁴¹ Menurut Sujamto, dalam bahasa Indonesia fungsi controlling mempunyai pandangan yakni pengawasan dan pengendalian. Pengawasan ini dalam arti sempit, yang oleh Sujamto diberi definisi sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas atau pekerjaan apakah sesuai dengan semestinya atau tidak. Adapun pengendalian itu pengertiannya lebih forcefull dibandingkan pengawasan, yaitu segala usaha atau kegiatan untuk menjamin dan mengarahkan agar pelaksanaan tugas atau pekerja berjalan sesuai dengan semestinya.⁴²

Henry Fayol menyebutkan: *“Control consist in verifying wether everythin occur in conformity with*

⁴⁰ *Ibid.*, 112

⁴¹ W.J.S. Poerwadarminta. 1984. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta, Balai Pustaka hlm 521

⁴² Sujamto, 1983. Beberapa pengertian di bidang pengawasan, jakarta, Ghalia Indonesia hlm 17

the plan adopted, the instruction issued and principle established It has for object to point out weaknesses in error in order to rectify then and prevent recurrence". Dari pengertian ini dapat dilihat bahwa pengawasan hakekatnya merupakan suatu menilai apakah sesuatu sudah berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan. Dengan pengawasan ini akan dapat ditemukan kesalahankesalahan yang akan dapat diperbaiki dan yang paling terpenting jangan sampai kesalahan tersebut terulang kembali. Selanjutnya, Muchsan mengemukakan bahwa pengawasan adalah kegiatan untuk menilai suatu pelaksanaan tugas secara de facto, sedangkan tujuan pengawasan hanya terbatas pada pencocokan apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴³

⁴³ Sirajun dkk.2012. Hukum Pelayanan Publik. Malang; Setara press.
hlm 126

BAB III
PERAN OMBUDSMAN JAWA TENGAH
DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG
KEPEGAWAIAN

A. Gambaran umum Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman dapat mendirikan perwakilannya di Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota. Secara kelembagaan perwakilan Ombudsman di daerah yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia. Dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya memiliki fungsi yang sama (*mutatis mutandis*) dengan Ombudsman Republik Indonesia. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, jika dilihat dari kualitas sumber daya manusia dari aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik di negara kita masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, hal tersebut merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, rekomendasi Ombudsman yang dilengkapi dengan sanksi administratif menurut penulis memiliki alasan yang cukup masuk akal jika melihat tingkat kesadaran hukum di Indonesia yang masih rendah. Menurut Edward Omar Sharif Hiariej yang saat ini menjabat Wakil Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Wamenkumham) mengatakan budaya dan kesadaran masyarakat akan hukum belum kuat, kesadaran hukum di Indonesia masih bersifat heteronom yang artinya taat akan hukum akibat

paksaan, dorongan, tekanan, ataupun ketakutan terhadap sanksi yang diterapkan.⁴⁴ Selain hal tersebut, tentu juga sebagai upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara serta guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan sebagaimana menjadi landasan filosofis dan sosiologis pembentukan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Namun, pada dasarnya dalam undang-undang dinyatakan bahwa kewenangan Ombudsman bukanlah sebagai lembaga yang dapat memberikan sanksi secara mutlak (*execution*), tetapi hanya sebatas memberikan saran agar penyelenggara negara yang mendapatkan rekomendasi tersebut untuk memperbaiki kinerjanya. Mendirikan negara hukum tidak sama dengan memancang sebuah papan nama. Tetapi itu baru awal dari pekerjaan besar membangun sebuah

⁴⁴ <https://www.kemenkumham.go.id/berita-utama/kemenkumham-dorong-akselerasi-kesadaran-hukum>

proyek besar yang bernama negara hukum.⁴⁵ Ombudsman tidak dapat memberikan suatu bentuk sanksi kepada penyelenggara negara yang telah mendapatkan rekomendasinya namun hanya menyampaikan kepada atasan atau Presiden serta DPR untuk menindaklanjuti apabila terjadi dalam hal rekomendasi Ombudsman tidak dilaksanakan.⁴⁶

Dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan mengenai penyelenggara, Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Penjelasan Pasal 50 Ayat (5) dan (8) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa ajudikasi khusus adalah ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak

⁴⁵ H. Abdul Ghofur, (2023). *Impelementasi Hukum Progresif Dan Problem Penegakan Hukum Berkeadilan Di Indonesia*. (cetakan pertama, januari) Rafi sarana Prakasa, ISBN. Uin Walisongo Semarang.

⁴⁶ https://www.hukumonline.com/klinik/a/kekuatan-mengikat-rekomendasi-ombudsman-lt5cad59a0bd4f8#_ftn1

dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi. Dalam peraturan presiden ini, antara lain diatur mengenai kewajiban penyelenggara membayar ganti rugi yang baru dapat dibayarkan oleh pimpinan penyelenggara setelah nilai kerugian dimaksud dapat dibuktikan besarnya oleh pengadu dan diterima oleh penyelenggara. Dengan dibayarkannya ganti rugi, aduan dinyatakan selesai.

Galang Asmara mengatakan bahwa kemungkinan Pemerintah sendiri belum mampu menyiapkan anggaran untuk pemberian ganti rugi, sehingga pemerintah tidak mau memberikan ganti rugi. Sehingga pemerintah belum mengeluarkan Peraturan Presiden.⁴⁷

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tidak termasuk ke dalam Yudikatif, Eksekutif, dan Legislatif tetapi sebagian kekuasaan model-model Civil Law, untuk budaya hukum terkait Ombudsman lahir di daerah Studinavian di Swedia lebih mengarah pada Common Law, kekuasaan Yudikatif itu sangat fleksibel dari kekuasaan Legislatif, Eksekutif, dan Yudikatif Ombudsman Lebih kearah Yudikatif karena di penyelesaiannya karena Ombudsman bukan keputusan lebih ke penyelesaian Contohnya

⁴⁷ Galang Asmara Hasibuan, Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Mataram, 27 Februari 2023.

dengan Mediasi karena Ombudsman menjalankan fungsi-fungsi tertentu seperti KPU, BAWASLU, Ombudsman di bentuk karenan Undang-Undang yang bertugas mengawasi Pelayanan Publik, Ombudsman bersifat permanen dengan tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, apakah pelayanan publik sudah memenuhi SOP pelayanan dan Standar Pelayanan publik, itulah kenapa Ombudsman Hadir untuk mengembang tugas dan wewenang dalam pelayanan publik.⁴⁸

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terbentuk sejak bulan Oktober Tahun 2012 telah melakukan survey kepatuhan terhadap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Provinsi Jawa Tengah. Kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu zona merah atau kepatuhan rendah (0-500), zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800), dan zona hijau atau patuhan maksimal/tinggi (801-1.000). Hasil yang dimiliki, tidak ada SKPD di Jawa Tengah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi. Sebanyak 13 SKPD berada di zona kuning, sisanya di zona merah. Terdapat SKPD dalam tingkat patuh nol

⁴⁸ Wawancara dengan ibu Siti Farida selaku Kepala Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada hari kamis, 21 September 2023.

karena tidak memasang atau memiliki visi misi dan tidak memasang motto. Hal tersebut bukan substansi pelayanan, tapi diatur pada Undang-Undang pelayanan publik. Bisa dilihat dari rekapitulasi SKPD Jawa Tengah pada setiap tahunnya:

Tabel 3.1
Rekapitulasi Nilai Kepatuhan Tahun 2018-2022
Jawa Tengah

No	Tahun	Objek Penilaian Kepatuhan	Presentase Zona
1.	2018	Provinsi Jawa Tengah	99,23% (Hijau)
2.	2019	Provinsi Jawa Tengah	45,58 %Merah
3.	2020	Provinsi Jawa Tengah	64,45% Kuning
4.	2021	Provinsi Jawa Tengah	73,49% Kuning
5.	2022	Provinsi Jawa Tengah	93,14% Hijau

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Jawa Tengah.⁴⁹

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar
Negara Republik Indonesia 1945, mengamanatkan

⁴⁹ Laporan rekapitulasi nilai kepatuhan daerah Jawa Tengah 2018-2022, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, jika dilihat dari kualitas sumber daya manusia dari aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik di negara kita masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, hal tersebut merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman Kepada masyarakat luas. Peran Pokok Ombudsman Jawa tengah adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindak administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran. hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Peranan Ombudsman Jawa Tengah ini bertujuan agar kinerja administrasi pemerintahan pada level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan di tingkatkan. Tindakan-tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dapat lebih

terbuka dan pemerintah dengan birokasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat.

2. Daerah Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Setiap perwakilan Ombudsman tidak terpaku pada wilayah administratif yang dimiliki, seperti yang disebutkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Ombudsman, yang menjadi tujuan dibentuknya Perwakilan Ombudsman di daerah adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan untuk mewujudkan tingkat kualitas pelayanan publik yang baik.⁵⁰ Sehingga dengan pembagian-pembagian tugas antara Ombudsman Perwakilan DIY dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tersebut akan memudahkan bagi masyarakat Jawa Tengah yang berada jauh dengan Kota Semarang untuk Mengakses pelayanan Ombudsman Perwakilan DIY, seperti pada 16 Kabupaten/kota di Jawa Tengah bagian selatan yaitu Karesidenan Kedu, Karesidenan Banyumas, dan Karesidenan Surakarta minus Kab Boyolali. Maka dilihat Dari

⁵⁰ Dyah Hariani and Tri Yanti Nur Irson Sitorus, 'Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, Vol, 7 No, 1, (2019), hlm 32–46.

jaraknya lebih memungkinkan untuk mengakses pelayanan pelayanan Ombudsman di kantor Perwakilan Ombudsman DIY.⁵¹

Visi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah

Lembaga pengawasan yang efektif, dipercaya, dan Berkeadilan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Misi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah:

- a. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Mewujudkan Keptuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap hasil Pengawasan Ombudsman.
- c. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi seluruh Rakyat Indonesia.

Pada demikian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menangani kasus pada 19 daerah yakni Kab Boyolali, Kota Salatiga, Kabupaten brebes, kota Tegal, Kabupaten Tegal, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Pekalongan, Kota Pekalongan, Kabupaten Kendal, Kabupaten Pati, Kabupaten Rembang, Kabupaten Blora, Kabupaten Kudus, Kabupaten Jepara, Kabupaten

⁵¹ Ibid.,28.

Demak, Kabupaten Semarang, Kota Semarang, Kabupaten Batang, Kabupaten Grobogan.^{52\}

3. Dasar Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Dasar Hukum Ombudsman Terdapat di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, di dalam menjalankan tugas dan wewenangnya ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/kota. Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.⁵³

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang di dasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana

⁵² Dyah Hariani and Tri Yanti Nur Irson Sitorus, 'Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN* (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), Vol, 7 No, 1, (2019), hlm 32–46.

⁵³ Agus Triyono, 'Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah', *Angewandte Chemie International Edition*, Vol, 17 No, 1, (1967), hlm 65–76

dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945. Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Penyelenggaraan negara yang baik dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakkan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan. Pada demikian pembahasan dasar hukum Ombudsman terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dan Ombudsman Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik

yang di selenggarakannya oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.⁵⁴

B. Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat, yang mana digunakan sebagai subyek penerima pelayanan. Aturan tersebut benar-benar diaplikasikan secara baik dan benar diyakini akan menjadikan suatu penyelenggaraan pemerintahan daerah (otonomi) lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik, meskipun pada saat yang sama harus didukung oleh kemampuan pemerintah (daerah).⁵⁵

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik

⁵⁴ Ibid.,13.

⁵⁵ Ibid.,Hal.33

Indonesia Tahun 1945 yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Kepegawaian adalah segala hal yang mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai negeri. Menurut penjelasan umum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menetapkan bahwa mutasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dilakukan dalam berbagai konteks, seperti dalam satu instansi, antar instansi, antar daerah, antar provinsi, dan luar negeri. Proses mutasi ini melibatkan Pejabat Pembina Kepegawaian, Gubernur, Menteri PAN-RB, dan Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) sesuai dengan tingkat dan jenis mutasinya.⁵⁶ Demikian pula dengan organisasi pemerintahan hanya dapat mewujudkan visinya apabila didukung oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional. Kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sangat penting dan menentukan bagi negara karena pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara sekaligus abdi masyarakat untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional.

Pengelolaan pegawai yang baik dalam lingkup kecil akan meningkatkan kinerja pegawai dalam lingkup yang lebih besar dan akan membawa perbaikan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pentingnya penerapan

⁵⁶ <https://glosarium.org/arti-kepegawaian/>

komputerisasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan data pegawai dan mulai mengimplementasikan sistem informasi manajemen kepegawaian untuk meningkatkan kualitas pengelolaan kepegawaian.⁵⁷ Sistem informasi manajemen kepegawaian dalam implementasi *e-Government* dalam pelayanan bidang kepegawaian secara transparan dan objektif. Sistem ini selain menyajikan informasi yang terkait dengan kepegawaian, juga di khususkan untuk meningkatkan pelayanan di bidang mutasi kepegawaian. Sistem informasi manajemen kepegawaian bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di instansi tersebut.

Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yakni sebagai salah satu Lembaga pengawas pelayanan publik dan termasuk administrasi pelayanan publik yang memiliki dasar kependudukan, maka termasuk dalam ruang lingkup pengawasan Ombudsman, tetapi Ombudsman sebagai lembaga eksternal, Masing-masing pemerintah daerah ada Lembaga internal nya termasuk didalam pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil provinsi Jawa Tengah yakni Kepala Dinas atau merupakan pengawasan melekat.⁵⁸

⁵⁷ *Ibid.*,

⁵⁸ Wawancara dengan bapak Achmed Ben Bella selaku Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada hari kamis, 21 September 2023.

Terkait dalam masalah pelayanan publik Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik bidang kepegawaian. Apabila adanya masalah untuk disegerakan melapor dalam hal maladministrasi kepegawaian di kota Semarang. Lembaga Ombudsman bukanlah lembaga yang menjadi acuan untuk tidak ada terjadinya masalah-masalah pelayanan publik termasuk dalam maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian dan bukan juga lembaga satu-satunya yang harus bertanggung jawab, karena dalam Undang-Undang pelayanan publik jelas ada namanya pengawas eksternal, yaitu terdapat didalamnya masyarakat.⁵⁹ Masyarakat itu sendiri yang menjadi pengawas eksternal, terdapat dalam Undang-Undang Pasal 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dari itu sudah jelas bahwasannya pengawasan eksternal salah satunya adalah masyarakat, Dengan demikian Ombudsman tidak akan optimal kerjanya apabila masyarakatnya tidak membantu memberikan pengawasan. Dan kemudian memberi pengawasan dengan menyampaikan aduan ke Ombudsman bukan hanya memberikan data yang tidak valid pada contoh menyampaikan lewat sosial media tetapi dengan memberikan pengaduan tersebut sebagai bahan data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

⁵⁹ Ibid.,8.

Jawa Tengah untuk memberi upaya perbaikan kepada instansi penyelenggara.⁶⁰

Sesuai dengan tugas yang terdapat di dalam Pasal 8 butir (c) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia di atas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2018- 2022 sampai bulan Desember telah menindak lanjuti laporan yang diterima sebanyak 681 laporan. Sebagaimana ditentukan dalam mekanisme penanganan laporan, bahwa laporan masyarakat dapat dinyatakan selesai pada setiap tahapan. Sering terjadi laporan masyarakat dapat selesai pada tahap klarifikasi dan pemeriksaan lanjutan seperti investigasi dan monitoring. Jumlah laporan ditutup sampai dengan bulan Desember 2022. Secara rinci, berikut adalah tabel kasus yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah:

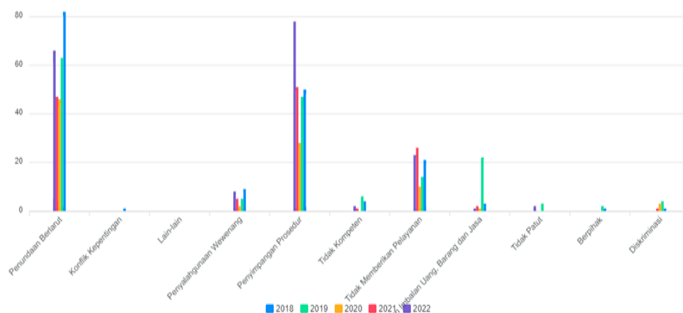
⁶⁰ Masrin, 'Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp', Journal Pemerintahan Integratif, Vol, 1 No, 1, (2013), h

Tabel 3.2
Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018
Hingga Tahun 2022



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Tabel 3.3
Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2018
sampai dengan Tahun 2022



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Sesuai dengan Undang-Undang Pasal 35 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pengawasan penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal, artinya terdapat dua faktor yaitu internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal berasal dari masyarakat, sedangkan factor internal bersal dari Ombudsman. Apabila pengawasan internalnya tidak berjalan dengan baik maka tidak akan optimal pula perbaikan yang dilakukan. Ombudsman juga melakukan upaya yaitu sebatas saran atau arahan untuk melakukan tindak lanjut kepada masyarakat atau sebatas memberikan saran atau arahan sebagai pelaku pengawas eksternal.⁶¹

Pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pembangunan tugas dan fungsi pelayanan pemerintah termasuk dalam pelayanan publik bidang kepegawaian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi.⁶² Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya dengan cara pelayanan diwujudkan dalam

⁶¹ Wawancara dengan bapak Sabarudin Hulu selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudman RI Jawa Tengah di Kantor Ombudsman Jawa Tengah pada hari kamis, 21 September 2023

⁶² Ibid., hlm.29

penyampaian akses ke lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.

Pada intinya, peran Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam pelayanan publik bidang kepegawaian ikut serta melakukan pengawasan dengan sebuah Tindakan, yang dimaksud yakni menangani pengaduan. Peranan dari Ombudsman tetap hadir untuk mengawasi dan mencegah terhadap proses penilaian standar pelayanan publik. Dengan demikian secara tidak langsung mengingatkan untuk melakukan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan memastikan standar terhadap pelayanan publik di bidang kepegawaian.

Berdasarkan ketentuan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Apabila diperhatikan kembali Ombudsman terbentuk di Indonesia tidak memiliki pertentangan dalam hukum sebab secara umum dan mempunyai sasaran tujuan yang khusus dimana untuk kemaslahatan masyarakat.⁶³ Lembaga yang melaksanakan tugas pengawasan ketika adanya penyelewengan kepegawaian ataupun dari pejabat dan pelanggaran disebabkan secara umum.

Ombudsman mempunyai wewenang dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam

⁶³ *Ibid. Hlm.19.,*

penyelenggaraan pelayanan publik bidang kepegawaian. Berdasarkan dari laporan Ombudsman memiliki hak untuk melaksanakan penyidikan terhadap aparat yang dilaporkan dari hasil penyidikan tersebut ombudsman kemudian membuat dan memberikan rekomendasi. Dan ombudsman pun mempunyai wewenang dalam melaksanakan penyidikan atas inisiatif sendiri terhadap dugaan atas maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik bidang kepegawaian tanpa perlu ada suatu laporan dan keluhan dari masyarakat seperti yang tertuang dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.⁶⁴

Berdasarkan hal tersebut ombudsman mengambil prinsip-prinsip lembaga pengawasan dimana kewenangan dan posisi yang dilaksanakan oleh ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah adalah pengawasan dengan cara mediasi. Soerjono Soekanto, bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah secara wewenang dan sistem kerjanya mempunyai hukum dimana ombudsman berwenang untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang kepegawaian lalu melaksanakan investigasi kepada perbuatan aparat yang dilaporkan atau dikeluhkan kemudian mengeluarkan

⁶⁴ *Ibid.*,

rekomendasi. Dan pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan menerima pengaduan dari masyarakat atas pelanggaran terhadap suatu peraturan lalu memberikan sanksi disiplin.

Ombudsman memiliki fungsi dan kewenangan dalam berinisiatif sendiri untuk melaksanakan sebuah pengawasan terhadap dugaan maladministrasi atau pelanggaran peraturan yang terdapat dalam kompetensinya. Ombudsman yang dibentuk di Indonesia telah pantas dan tidak memiliki pertentangan dalam prinsip pengawasan untuk mewujudkan kedamaian, keamanan serta ketertiban umum dan untuk mengurangi terjadinya hak asasi manusia.

Beberapa permasalahan maladministrasi di bidang kepegawaian yang dilaporkan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat laporan mengenai petugas verifikasi tahapan seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) terkait pelamar yang mencapai ribuan seringkali petugas verifikator mengalami kendala dalam SOP verifikasi CPNS di daerah Jawa Tengah. Prinsip pengadaan ASN yang kompetitif, adil, objektif, transparan, bersih dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta tidak dipungut biaya memerlukan pengawasan dari lembaga pengawasan eksternal agar pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Pengawasan

Seleksi CPNS dilaksanakan untuk menghindari adanya kemungkinan maladministrasi Seleksi CPNS yang akan dicapai secara efektif dan efisien. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai Lembaga Negara. Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa. Laporan yang telah masuk selanjutnya dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Selanjutnya hasil verifikasi syarat formil dan materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi. Selanjutnya Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya laporan tersebut. Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan laporan. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan laporan. Dalam tahap pemeriksaan, yang pertama dilakukan adalah pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan

terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor untuk ditanggapi pelapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut dan laporan dinyatakan telah dilaksanakan oleh Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.⁶⁵

2. Terjadinya kasus rekayasa kenaikan pangkat di kalangan Pegawai Negeri Sipil di daerah Jawa Tengah. Kasus rekayasa kenaikan pangkat di kalangan pegawai negeri sipil Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan 2 cara yaitu mengangkat setenagh pegawai negeri sipil tanpa nota persetujuan Badan Kepegawaian Nasional (BKN) dan mengangkat setengahnya lagi menjadi pegawai negeri sipil melalui rekayasa nota persetujuan BKN dengan mengganti nama pejabat yang akan diangkat. Rekayasa lainnya ialah dengan memundurkan masa bakti para pegawai negeri sipil tersebut terhitung

⁶⁵ Laporan kasus maladministrasi kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah_tidak di publikasi_diakses pada, 18/09/2023.

mulai jabatan terakhir. Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa. Laporan yang telah masuk selanjutnya dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Selanjutnya hasil verifikasi syarat formil dan materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi. Selanjutnya Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya laporan tersebut. Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan laporan. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan laporan. Dalam tahap pemeriksaan, yang pertama dilakukan adalah pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian

antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor untuk ditanggapi pelapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut dinyatakan tidak ditemukannya maladministrasi.⁶⁶

3. Terdapat laporan keluhan bahwa proses pelayanan publik pada saat pembuatan KTP di daerah Jawa Tengah yang sangat lama dan tak kunjung terbit. Sehingga seringkali dijumpai adanya biaya pendaftaran agar E-KTP dapat terbit lebih cepat, hal tersebut dapat dikatakan sebagai dugaan pungli/maladministrasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Dalam hal ini diperlukan pengawasan lebih lanjut agar pelayanan pembuatan Publik bidang Kepegawaian dapat berjalan dengan baik tanpa adanya pungli, Khususnya daerah Kabupaten yang menjadi tempat kurangnya pelayanan publik bidang Kepegawaian dikarenakan kurangnya petugas yang ada sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan pengawasan dan monitoring agar pelayanan di setiap daerah Jawa Tengah memenuhi Standar Pelayanan Publik

⁶⁶ Laporan kasus maladministrasi kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah_tidak di publikasi_ diakses pada, 18/09/2023.

Bidang Kepegawaian. Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa. Laporan yang telah masuk selanjutnya dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Selanjutnya hasil verifikasi syarat formil dan materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi. Selanjutnya Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya laporan tersebut. Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan laporan. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan laporan. Dalam tahap pemeriksaan, yang pertama dilakukan adalah pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian

antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor untuk ditanggapi pelapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut dan laporan dinyatakan selesai.⁶⁷

4. Terdapat kasus pungli di sektor pendidikan yang jumlahnya tidak ditentukan dan telah ditentukan oleh pihak pendidik di daerah Jawa Tengah. Hal ini tidak lagi dipandang sebagai peringatan kepada penyelenggara pelayanan publik bidang kepegawaian dan pendidikan tetapi wajib menempatkan peristiwa ini sebagai persoalan penting dan diperlukan keseriusan dari penyelenggara pelayanan untuk menyalakan internal dan memberikan sanksi kepada pelaksana dan penyelenggara yang tidak memberikan pelayanan publik bidang kepegawaian/pendidikan sebagaimana mestinya. Tidak memberikan pelayanan, pungutan liar, menunda-nunda, dan tidak adanya kepastian pelayanan merupakan perilaku maladministrasi. Sikap awal dari pelaksana dan penyelenggara, menentukan pencarian solusi

⁶⁷ Laporan kasus maladministrasi kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah_ tidak di publikasi_ diakses pada, 23/09/2023.

penyelesaian atas permohonan ataupun pengaduan masyarakat. Seringkali, sikap penyelenggara yang tidak terbuka dan tidak menempatkan permohonan ataupun pengaduan masyarakat terhadap hal yang penting, memicu kekecewaan masyarakat dan akhirnya masyarakat tidak percaya kepada penyelenggara. Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa. Laporan yang telah masuk selanjutnya dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Selanjutnya hasil verifikasi syarat formil dan materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi. Selanjutnya Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya laporan tersebut. Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan laporan. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan laporan. Dalam tahap pemeriksaan, yang pertama dilakukan adalah pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur

Maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor untuk ditanggapi pelapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut telah dinyatakan dihentikan oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.⁶⁸

5. Pelayanan Publik bidang kepegawaian adalah pelayanan yang dibutuhkan oleh Sebagian besar masyarakat, termasuk masyarakat pengguna kendaraan bermotor. Walaupun SIM harus dimiliki semua orang yang menggunakan kendaraan, dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM yang terjadi di SATPAS (Satuan Administrasi Pelayanan SIM), terdapat indikasi masalah terkait praktik, Mal-Administrasi pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Satuan

⁶⁸ Laporan kasus maladministrasi kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah_ tidak di publikasi_ diakses pada, 23/09/2023.

pelayanan administrasi SIM (Satpas) harus mampu mengelola wilayah kerjanya secara mandiri dan kreatif. Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan baik dan profesional apabila masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan pelayanan itu sendiri dan dengan melalui prosedur yang tidak berbelit-belit, panjang, biayanya murah, waktu yang cepat dan tidak ada keluhan maupun kendala yang dialami masyarakat. Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor. Pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa. Laporan yang telah masuk selanjutnya dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Selanjutnya hasil verifikasi syarat formil dan materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi. Selanjutnya Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya laporan tersebut. Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan laporan. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan laporan. Dalam tahap pemeriksaan, yang pertama dilakukan adalah pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil

yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor untuk ditanggapi pelapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut telah dinyatakan telah selesai oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.⁶⁹

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah masih banyak yang belum mengetahui keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai salah satu lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di setiap Daerah. Masyarakat tidak mengetahui harus melaporkan permasalahan terkait pelayanan publik, sehingga permasalahan tersebut dibiarkan berlarut-larut oleh masyarakat dan tidak teratasi.

⁶⁹ Laporan kasus maladministrasi kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah_ tidak di publikasi_ diakses pada, 23/09/2023

Peran Ombudsman bidang kepegawaian selalu mendapat hambatan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya ataunn menangani dugaan maladministrasi yang mendapat perhatian dari masyarakat tidak dapat teratasi, maka Ombudsman Republik Indonesia dapat mengambil alih tugas dan kewenangan tersebut untuk ditindaklanjuti. Sebagaimana hal ini dijelaskan dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Dalam Pasal 1 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang disebutkan Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi. Salah satu laporan dari berbagai laporan maladministrasi yang terdaftar ke kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang tinggi jumlahnya adalah laporan dibidang kepegawaian. Masalah kepegawaian sangat penting untuk dibahas dan diteliti karena pegawai sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik kepada masyarakat. Pegawai mempunyai peran penting dan merupakan ujung tombak dalam pemberian pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan data yang

didapatkan penyimpangan prosedur 68% dengan jumlah 254 laporan, penundaan berlarut 80% dengan 304 laporan, dan tidak memberikan pelayanan 30% sejumlah 94 laporan, permintaan imbalan uang, barang dan jasa 22% dengan jumlah 29 laporan.⁷⁰

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan pada saat ini dilaporkan terjadi maladministrasi atau ketidaksesuaian dengan peraturan yang berlaku. Hal ini disebabkan karena adanya ketimpangan dan ketidakserasian antara aturan hukum yang sudah ada dengan pelaksanaannya dilapangan, maka fungsi pengawasan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah adalah melakukan koreksi atas penyimpangan tersebut. Namun pada faktanya dilapangan masih ada masyarakat yang melaporkan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan negara yang tentunya hal ini sangat menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Disinilah perlunya peran ombudsman sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan negara dan menyelesaikan maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik bidang kepegawaian.

⁷⁰ Observasi pada hari Rabu, 20 september 2023, di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan karakteristik pelapor sulit maupun dalam mengelola harapan pelapor adalah pada proses Konsultasi Laporan maupun Konsultasi Non Laporan, Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan akan mendengarkan permasalahan dan keluhan pelapor kemudian memberikan saran terkait langkah-langkah yang harus ditempuh pelapor, termasuk memberikan kontak pengaduan lembaga/Instansi yang berwenang apabila substansi permasalahan bukan pelayanan publik/bukan kewenangan Ombudsman. Apabila substansi yang dilaporkan merupakan kewenangan Ombudsman, pelapor disarankan agar berupaya terlebih dahulu menyampaikan keberatan/pengaduan kepada Instansi terlapor, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan seringkali menyarankan pelapor agar menyampaikan pengaduan secara tertulis kepada Instansi terlapor dan surat pengaduan tersebut ditembuskan ke Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.

Dalam mencegah maladministrasi kepegawaian, keasistenan Ombudsman Jawa Tengah, melakukan kegiatan seperti pengembangan kebijakan kepegawaian yang proaktif, pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, monitoring kinerja secara berkala,

dan penyusunan pedoman atau panduan untuk mencegah maladministrasi di bidang kepegawaian. Upaya tersebut bertujuan untuk mencegah potensi pelanggaran atau ketidakpatuhan dalam administrasi kepegawaian sebelum terjadi, sehingga dapat meningkatkan tata kelola yang baik.

BAB IV
EFEKTIVITAS PERAN OMBUDSMAN JAWA
TENGAH DALAM MENCEGAH
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM BIDANG KEPEGAWAIAN

A. Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi dalam Bidang Kepegawaian

Peran Ombudsman sangat penting untuk kelangsungan pelayanan publik bidang kepegawaian di sebuah daerah terutama di Provinsi Jawa Tengah, yang terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan Pasal 1 Ayat (1) di tentukan bahwasannya Ombudsman berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN).¹ Dilakukannya pengawasan untuk mencegah adanya maladministrasi bidang kepegawaian sebagai perilaku melawan hukum, melampaui wewenang dan menyalahgunakan wewenang untuk tujuan lain. Hal tersebut termasuk ke dalam kelalaian atau pengabaian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

¹ Ibid.,17

dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah dapat menimbulkan kerugian materiil dan immaterial bagi masyarakat atau perorangan.

Dalam era dimana warga dapat menggunakan hak-hak politiknya untuk menentukan nasib sebuah rezim dengan cara memilih presiden, gubernur, bupati, walikota, dan lainnya secara langsung, maka legitimasi kekuasaan akan sangat ditentukan oleh warga sebagai pengguna jasa/layanan terhadap kemampuan seorang presiden, gubernur, bupati, walikota, dan lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan yang mereka perlukan. Dengan memperhatikan berbagai hal di atas tentu pejabat publik memiliki kepentingan untuk melakukan pembaharuan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Nasib mereka, apakah dapat mempertahankan jabatannya atau tidak, sedikit banyak dipengaruhi oleh penilaian warga terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Ketidakpuasan warga terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan kekuasaan sebuah rezim pemerintahan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah juga memiliki banyak cara untuk menghukum pemerintah, salah satunya melalui lembaga Ombudsman. Warga negara harus menampilkan sikap dan perilaku yang

bertanggungjawab, aktif, berpartisipasi, dan memiliki kesadaran. Sementara pemerintah dan birokrasinya harus menampilkan karakteristik pemerintahan yang terbuka, tanggap, mau mendengar dan mau melibatkan (inklusif).²

Maladministrasi menjadi awal dari tindakan korupsi, dan/atau dapat di simpulkan maladministrasi sama seperti dengan korupsi mengambil yang bukan haknya dan memanfaatkan kewenangan yang dimiliki. Untuk itu, Ombudsman hadir untuk melakukan pelaksanaan pelayanan publik bidang kepegawaian yang baik dan benar menghindari adanya oknum-oknum yang melakukan maladministrasi, Ombudsman hadir untuk meminimalisir hal tersebut. Cara untuk mengetahui adanya maladministrasi dilakukan dengan cara yakni pengaduan masyarakat ke Ombudsman, misalnya pungutan liar, pelayanan yang diskriminatif, dan prosedur pelayanan tidak jelas sehingga menjadi penundaan berlarut, masyarakat dapat melaporkan ke Ombudsman dengan prosedur pengaduan melalui via whastaap, email, call center atau datang langsung ke Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, melalui surat, dan media sosial, seperti (instragram, facebook, dan twitter). Pengaduan yang masuk akan direspon secara

² Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur Afandi, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta Cv, 2018), h. 21

tanggap oleh pihak Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, jika yang disampaikan itu berupa laporan maka akan segera diverifikasi formilnya dan materinya. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga menerima laporan yang sifatnya meminta informasi atau berkonsultasi terkait pelaporan pengaduan yang ditujukan ke Ombudsman.³

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 1 Ayat (3) di jelaskan bahwa maladministrasi adalah sebuah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat menimbulkan kerugian materiil atau inmateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Selain melakukan pengawasan terhadap kinerja dari pada penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga melakukan sosialisai kepada masyarakat mengenai maladministrasi hingga eksistensi Ombudsman Jawa Tengah dan menjalin kerjasama kepada instansi tertentu hingga membentuk “Konco Ombudsman” guna mencegah terjadinya maladministrasi di dalam pelayanan publik. Harapan

³ Wawancara dengan Pak Achmed Ben Bella selaku Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudman RI Perwakilan Jawa Tengah di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada hari Selasa, tanggal 22 September 2023

tinggi dari masyarakat terhadap lembaga Ombudsman Republik Indonesia untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga insan Ombudsman Republik Indonesia dituntut untuk profesional dan mengedepankan nilai integritas sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, sehingga tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas, yaitu:

1. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
3. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Sesuai dengan tugas yang terdapat di dalam Pasal 8 butir (c) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia di atas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2018-2022 telah menindak lanjuti laporan yang diterima sebanyak 681 laporan. Sebagaimana ditentukan dalam mekanisme penanganan laporan, bahwa laporan masyarakat dapat dinyatakan selesai pada setiap tahapan. Sering terjadi laporan masyarakat dapat selesai pada tahap klarifikasi dan pemeriksaan lanjutan seperti investigasi dan monitoring.

B. Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian

Merujuk pada undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 1 Ayat (3) di jelaskan bahwa maladministrasi adalah sebuah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat menimbulkan kerugian materiil atau inmateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Untuk mengetahui efektivitas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah dalam penanganan kasus maladministrasi pelayanan publik

bidang kepegawaian di Jawa Tengah terutama Kota Semarang, Ada beberapa factor yang mempengaruhi keefektivan hukum menurut teori dari Sarjono Sukanto,⁴ yaitu;

1. Faktor hukumnya sendiri;
2. Faktor penegak hokum;
3. Faktor sarana atau fasilitas
4. Faktor masyarakat
5. Faktor Kebudayaan

Untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indi tersebut, peneliti akan menguraikan secara jelas seperti berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah serta masyarakat.

1. Faktor Hukum

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas yang ingin

⁴ Soerdjono. *Benerapa Permasalahan*, h. 45.

dicapai, yakni efektivitas hukum. Salah satu upaya yang biasanya dilakukan agar supaya masyarakat mematuhi kaidah hukum adalah dengan mencantumkan sanksi-sanksinya. Sanksi-sanksi tersebut bisa berupa sanksi negatif atau sanksi positif, yang maksudnya adalah menimbulkan rangsangan agar manusia tidak melakukan tindakan tercela atau melakukan tindakan yang terpuji.⁵

Tabel. 4.1
Presentase Jumlah Maladministrasi Kepegawaian
yang di terima dari tahun 2028-2022
di Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah

No.	Jenis Maladmistrasi	Jumlah
1.	Penyimpangan prosedur	254
2.	Penundaan berlarut	304
3.	Tidak memberikan pelayanan	94
4.	Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	29
Jumlah		681

Sumber: Ombudsman Republik Indosnesia Perwakilan Jawa Tengah.⁶

⁵ Ibid., 8

⁶ Laporan Presentase Jumlah Maladministrasi Kepegawaian yang di terima dari tahun 2028-2022 di Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah tidak di publikasi

Ombudsman Republik Indonesia dalam Rapat Kordinasi Nasional (RAKORNAS) Tahunan, menetapkan 90% laporan yang harus diselesaikan dari total 100% laporan yang diterima oleh setiap Ombudsman Perwakilan Provinsi. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa tengah pada tahun 2018 s/d 2022 menerima 681 laporan, yang di tindaklanjuti sejumlah 583 laporan dan 98 laporan tidak memenuhi syarat dari verifikasi laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kemampuan pegawai dalam melaksanakan penyelesaian laporan pada tahun 2018 s/d 2022 sudah melebihi target yang sudah ditentukan, yaitu sebanyak. 583 laporan atau 92% dari 681 laporan yang masuk, sebagaimana disampaikan oleh Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jateng, bahwa untuk pada tahun 2018 s/d 2022 kita telah menyelesaikan laporan melebihi target yang hampir mencapai 92% berdasarkan data resmi nasional dan kita juga pernah masuk dalam 10 besar dalam rangka penyelesaian kasus se-indonesia serta terus di genjot supaya hasil terus optimal.⁷

⁷ Siti Farida, SH, MH., kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Rabu, 20 September 2023.

Dari penjelasan tersebut dapat kita ketahui bahwa dalam penanganan kasus maladministrasi dari tahun 2018-2023 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sudah efektif, meski ada beberapa yang mempengaruhi efektivitas dalam penanganan kasus.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan kasus dugaan maladministrasi tahun 2018-2022, Daerah Jawa tengah merupakan daerah yang paling banyak dilaporkan berdasarkan klasifikasi Pemerintahan Daerah Kabupaten atau Kota. Adapun klasifikasi laporan berdasarkan substansi paling didominasi oleh kepegawaian dan pelayanan serta klasifikasi berdasarkan jenis maladministrasi paling banyak yakni tidak memberikan pelayanan serta diskriminasi. Secara umum laporan yang ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan kepala keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, pada Kamis, 21 September 2023 menyatakan bahwa, laporan yang dilapor oleh masyarakat terhadap pelayanan publik kepegawaian Daerah terkait pelayanan dalam hal meminta Surat untuk pelayanan kesehatan sebagaimana wawancara dengan asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada Kamis, 17 oktober 2020 pelapor melaporkan Pegawai karena tidak diberikan surat berobat yang diminta oleh

pelapor. Namun berdasarkan hasil klarifikasi bahwa pelapor datang disaat jam tutup sehingga yang ada saat jam tersebut hanya perawat bukan karyawan di bidang tersebut. Alasan inilah pelapor merasa tidak dilayani oleh pihak terkait.⁸

Penanganan laporan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah hanya memanggil untuk dimintai keterangan dan kemudian penanganannya sampai pada tahap mediasi antara pelapor dan terlapor karena Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menilai permasalahan ini sebagai permasalahan mis komunikasi.

2. Faktor Penegak Hukum

Faktor ini meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum atau law enforcement. Bagian-bagian itu law enforcement adalah aparat penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaat hukum secara proporsional. Ombudsman Republik Indonesia atau Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa tengah menyangkup pengertian mengenai institusi penegak hukum dan aparat (orangnya) penegak hukum, sedangkan aparat penegak hukum dalam arti sempit dimulai dari kepolisian, kejaksaan, kehakiman,

⁸ Siti Farida, SH, MH., kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Rabu, 20 September 2023.

penasehat hukum dan petugas sipir lembaga pemasyarakatan. Setiap laporan dari masyarakat Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah diberikan kewenangan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, yang meliputi kegiatan penerimaan laporan, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, pembuktian, menghormati hak dan kewajiban, berpegang teguh pada keputusan yang diambil atas dasar penalaran dan perhitungan yang mantap.⁹

3. Faktor Sarana atau Fasilitas

Fasilitas pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Ruang lingkupnya terutama adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan sebagainya. Jika fasilitas pendukung tidak terpenuhi maka mustahil penegakan hukum akan mencapai tujuannya. Kepastian dan kecepatan penyelesaian perkara tergantung pada fasilitas pendukung yang ada dalam bidang-bidang pencegahan dan pemberantasan kejahatan.

⁹ Ibid., 69

Faktor ketiga yaitu faktor sarana atau fasilitas yang membantu penegakan hukum, menurut Soerjono Soekanto sendiri menyatakan bahwa tidak mungkin penegakan hukum akan berlangsung dengan lancar tanpa adanya sarana atau fasilitas yang memadai. Fasilitas atau sarana yang memadai tersebut, antara lain, mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan seterusnya. Kalau hal itu tidak terpenuhi maka mustahil penegakan hukum akan mencapai tujuannya. Kita bisa bayangkan bagaimana penegakan peraturan akan berjalan sementara aparat penegaknya memiliki pendidikan yang tidak memadai, memiliki tata kelola organisasi yang buruk, di tambah dengan keuangan yang minim.¹⁰

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia merupakan bagian dari suatu perubahan yang berperan mengubah kebiasaan lama yang mana masyarakat harus mengabdikan kepada penguasa menjadi penguasa yang harus mengabdikan kepada masyarakat. Ombudsman sebagai alat kelengkapan negara dalam mencapai kesejahteraan bagi masyarakat. Keberadaan Ombudsman bukan hanya ada di pusat melainkan ada di Provinsi/di kabupaten khususnya Jawa Tengah. Hal ini berdasarkan

¹⁰ Ibid., 77

adanya kewenangan daerah atau otonomi daerah yang di perintahkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang berupaya mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan pemerintah daerah dengan upaya, sebagai berikut;

1) Upaya preventif

Ombudsman RI Jawa Tengah mensosialisasikan terkait peraturan perundang-undangan netralitas maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian dan bekerja sama dengan masyarakat untuk diskusi maupun tayangan khusus dan menghimbau tentang pelanggaran maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian maupun tugas fungsi lain dari Ombudsman melalui talkshow di radio dan televisi.

2) Upaya represif

Berdasarkan informasi yang masuk dari masyarakat terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian maupun dari monitoring yang dilakukan sendiri oleh Ombudsman RI Jawa Tengah.

3) Komunikasi yang baik antar lembaga

Hubungan antar lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah menjalin hubungan baik baik itu eksekutif, legislatif dan yudikatif hal ini menjadi faktor pendukung dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya sebagaimana wawancara dengan Kepala keasistenan penerimaan laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah pada Rabu, 22 September 2023, menyatakan bahwa, faktor pendukung penting yaitu mengutamakan komunikasi guna menjalin hubungan antar sektor, baik itu eksekutif, legislatif dan yudikatif. Hal ini dilakukan demi terciptanya hubungan yang harmonis dan ini juga termasuk dalam cara mengingatkan terkait akan adanya ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan.¹¹

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ada pada komunikasi

¹¹ Sabarudin Hulu, kepala Keasistenan Penerimaan Laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Kamis, 23 September 2023

dan hubungan baik antar lembaga sehingga memberikan dampak positif bagi Ombudsman itu sendiri. Dengan adanya hubungan baik, tentu dalam proses menangani laporan Ombudsman lebih mudah mengkonfirmasi seperti laporan yang memang bisa dilakukan dengan langsung menghubungi terlapor via telepon dan ini dimungkinkan oleh kewenangan yang ada pada ombudsman.

4) Tim Koordinatif

Selain hubungan antar lembaga, faktor pendukung lain yang paling penting dalam tugas, fungsi dan kewenangannya adalah adanya tim yang koordinatif dan saling mendukung serta membantu dalam segala proses penyelesaian laporan/ pengaduan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian sehingga prosesnya menjadi lebih mudah senada dengan wawancara dengan Achmed Ben Bella sebagai Keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menyebutkan bahwa, Ombudsman memiliki tim yang sangat solid dan saling kordinasi antara asisten sehingga pemasalahan dalam penanganan laporan terasa lebih cepat dan

mudah. Jika terjadi perbedaan pendapat, dilakukan rapat pleno.¹²

- 5) Upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk melakukan pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian;
 - a. Pembuatan buku pedoman Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah .
 - b. Tiap instansi pemerintah menyebarkan brosur, *leaflet*, poster, stiker, berisi tentang konsep Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ke pegawainya.
 - c. Melakukan pendekatan ke masyarakat untuk menyampaikan informasi tentang pentingnya maladministrasi dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi turut serta mengawasi pelayanan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
 - d. Melaksanakan kegiatan sosialisasi.

¹² Achmed Ben bella, kepala Keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagai berikut:

- Membentuk tim pengawas konco Ombudsman pelayanan publik yang berisi dari kalangan masyarakat, akademisi dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sendiri.
- Peningkatan peran masyarakat dalam ikut mengawasi maladministrasi Pelayanan publik bidang kepegawaian melalui saluran yang sudah disediakan instansi pemerintah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah (memperkuat e-lapor, memberikan perlindungan kepada pelapor).
- Melakukan kajian internal oleh tiap instansi pemerintah tentang sejauh mana maladministrasi pelayan publik bidang kepegawaian di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

4. Faktor Masyarakat

Penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian didalam masyarakat. Masyarakat mempunyai pendapat-pendapat tertentu mengenai hukum.¹⁸ Masyarakat

Indonesia mempunyai pendapat mengenai hukum sangat berfareasi antara lain :

- a. Hukum diartikan sebagai ilmu pengetahuan.
- b. Hukum diartikan sebagai disiplin, yakni sistem ajaran tentang kenyataan.
- c. Hukum diartikan sebagai norma atau kaidah, yakni patokan perilaku pantas yang diharapkan.
- d. Hukum diartikan sebagai tata hukum (yakni hukum positif tertulis) .
- e. Hukum diartikan sebagai petugas atau pejabat.
- f. Hukum diartikan sebagai keputusan pejabat atau penguasa.
- g. Hukum diartikan sebagai proses pemerintahan.
- h. Hukum diartikan sebagai perilaku teratur dan unik.
- i. Hukum diartikan sebagai jalinan nilai.
- j. Hukum diartikan sebagai seni.

Berbagai pengertian tersebut di atas timbul karena masyarakat hidup dalam konteks yang berbeda, sehingga yang seharusnya dikedepankan adalah keserasiannya, hal ini bertujuan supaya ada titik tolak yang sama. Masyarakat juga mempunyai kecenderungan yang besar untuk mengartikan hukum dan bahkan mengidentifikasi dengan petugas (dalam hal ini adalah penegak hukum adalah sebagai pribadi).

Salah satu akibatnya adalah baik buruknya hukum senantiasa dikaitkan dengan pola perilaku penegak hukum itu sendiri yang merupakan pendapatnya sebagai cermin dari hukum sebagai struktur dan proses. Keadaan tersebut juga dapat memberikan pengaruh baik, yakni bahwa penegak hukum akan merasa bahwa perilakunya senantiasa mendapat perhatian dari masyarakat.

Permasalahan lain yang timbul sebagai akibat anggapan masyarakat adalah mengenai penerapan undang-undangan yang ada / berlaku. Jika penegak hukum menyadari dirinya dianggap hukum oleh masyarakat, maka kemungkinan penafsiran mengenai pengertian perundang-undangan bisa terlalu luas atau bahkan terlalu sempit. Selain itu mungkin timbul kebiasaan untuk kurang menelaah bahwa perundang-undangan kadangkala tertinggal dengan perkembangan di dalam masyarakat. Anggapan-anggapan masyarakat tersebut harus mengalami perubahan dalam kadar tertentu. Perubahan tersebut dapat dilakukan melalui penerangan atau penyuluhan hukum yang bersinambungan dan secara tiasa dievaluasi hasilnya, untuk kemudian dikembangkan lagi. Kegiatan-kegiatan tersebut nantinya akan dapat menempatkan hukum pada kedudukan dan peranan yang semestinya.¹³

5. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan sebenarnya bersatu padu dengan faktor masyarakat sengaja dibedakan, karena didalam pembahasannya diketengahkan masalah sistem nilai-nilai yang menjadi inti dari kebudayaan spiritual atau non material.¹⁴

Hal ini dibedakan sebab menurut Lawrence M. Friedman yang dikutip Soerdjono Soekanto , bahwa sebagai suatu

¹³ Ibid., 90

¹⁴ A.A.A. Peter dan Koesriani Siswosebroto, *Hukum dan Perkembangan Hukum, Dalam Pendekatan Sosiologis Terhadap Hukum*, Adam Podgorecci dan Christopher J. Whelan, eds (Jakarta: Sinar Harapan, 1988), h. 78.

sistem (atau subsistem dari sistem kemasyarakatan), maka hukum menyangkup, struktur, substansi dan kebudayaan. Struktur menyangkup wadah atau bentuk dari sistem tersebut yang, umpamanya, menyangkup tatanan lembaga-lembaga hukum formal, hukum antara lembaga-lembaga tersebut, hak-hak dan kewajiban-kewajibannya, dan seterusnya. Kebudayaan (sistem) hukum pada dasarnya mencangkup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi-konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik (hingga dianuti) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari). Nilai-nilai tersebut, lazimnya merupakan pasangan nilai-nilai yang mencerminkan dua keadaan esthim yang harus diserasikan.¹⁵

Berdasarkan analisis Peneliti peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung yang ada selama ini sangat penting dalam proses berjalannya sebuah organisasi dan menjadi hal penting untuk di jaga dalam penyelesaian laporan yang lebih tepat sehingga dapat memberikan perubahan dalam penyelenggara pelayanan publik di Jawa Tengah.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa tengah dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi pelayanan publik dibidang kepegawaian (Studi di ORI Perwakilan provinsi Jawa Tengah), berbagai

¹⁵ Ibid., 21

permasalahan dan kegiatan dari Efektivitas persan Ombudsma Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian ini (Studi di ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah) ternyata hasil dari olah data menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan pencegahan praktik maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah hasilnya adalah sedang.

Selain itu, masih ada indikator yang hasilnya rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, memang pada dasarnya sifat manusia yang tidak sempurna maka perlu adanya pengetahuan tentang tugas dan wewenang yang diberikan pada SDM guna mengerjakan kewajibannya dengan baik dan benar. Dari dimensi terendah yaitu sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, pernyataan yang nilainya paling rendah ialah pola hubungan antara SKPD dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa tengah. Padahal untuk menjadikan pengawasan dan pengendalian lebih baik adalah dengan terjalinnya koordinasi yang tidak terhalang oleh apapun, sehingga informasi yang masuk dan keluar antara SKPD dan Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Jawa tengah bisa tersampaikan dengan lengkap.

Salah satu tugas dan fungsi penting dari Ombudsman Republik Indonesia ialah melakukan pengawasan terhadap terselenggaranya proses pemerintahan seara berkelanjutan yang diharapkan dapat mengurangi segala tindak praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. dengan hasil ini dapat digambarkan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah kurang efektif yang menjadikan pegawai di provinsi Jawa Tengah merasa kurang terawasi dan bisa saja dengan mudah dan tenangnya melakukan praktik maladministrasi yang jelas sangat merugikan masyarakat lainnya. Salah satu program Ombudsman dalam melakukan pengawasan ialah dengan melakukan kerjasama dengan SKPD terkait yang diharapkan terjalin kerjasama yang berkelanjutan dan terorganisir sehingga pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah bisa terlaksana setiap waktu dan tidak hanya 1 bulan atau 1 minggu

sekali. Namun, kenyataan berkata lain yang dimana kerjasama yang dimaksud di atas tidak benar-benar terjadi dan pengawasan kegiatan pemerintahan menjadi kendur dan kurang baik.

Dapat dilihat dari sorotan pelayanan public, diketahui bahwa beberapa masyarakat mengeluhkan sangat tidak memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Namun setelah diselidiki standar dari pelayanan publik bidang kepegawaian sudah mencapai ke tahap memenuhi standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 masalah tersebut dapat dicegah oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dengan melakukan pengawasan pelayanan publik bidang kepegawaian, sehingga apa yang tidak diharapkan tentang buruknya pelayanan publik dapat dicegah.¹⁶

Demikian juga dengan kejelasan tujuan yang hendak dicapai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah masih belum tersudut pada pencegahan maladministrasi. Program yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memiliki

¹⁶ (Sumber: Republika.co.id),

tujuan yang sudah jelas dan pembahasannya hanya pengetahuan mendasar tentang profil dan tugas Ombudsman Republik Indonesia yang tidak dengan terperinci membahas program yang disusun langsung untuk pencegahan maladministrasi bidang kepegawaian yang diharapkan dapat mengurangi praktik tidak maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian di Provinsi Jawa Tengah.¹⁷

¹⁷ (sumber: megapolitanpos.com/)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan dalam skripsi ini maka kesimpulan terdiri dari 2, yaitu simpulan dan analisis dari rumusan masalah nomor 1 dan 2:

1. Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki peran krusial dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik di bidang kepegawaian. Selain merespons keluhan masyarakat, Ombudsman dapat melakukan tindak lanjut tanpa adanya pengaduan. Dalam upaya pencegahan, partisipasi aktif masyarakat sangat dihargai, dengan himbauan untuk melaporkan maladministrasi segera. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, melakukan monitoring dan diskusi berkala di berbagai kecamatan, menunjukkan keterlibatan langsung dalam pengawasa dalam kasus maladministrasi, Ombudsman tidak akan memberikan sanksi terhadap terlapor karena Ombudsman bukan lembaga yang memeri sanksi, sanksi akan diberikan oleh atasan di Dinas yang bersangkutan, sesuai dengan

tindakan korektif untuk meningkatkan kualitas layanan kepegawaian maupun instansi terlapor.

2. Efektivitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terbukti efektif dalam mencegah maladministrasi di bidang kepegawaian. Dengan mengikuti prinsip efektivitas hukum menurut teori dari Sarjono Sukanto yang mencakup: hukum, penegak hukum, sarana/alat, masyarakat, dan kebudayaan. Lembaga ini menjalankan fungsi pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Proses penanganan kasus maladministrasi dilakukan tanpa pihak-pihak yang dipihak, dengan mempertimbangkan pandangan dari pelapor dan terlapor. Sistem pengaduan yang beragam, dari WhatsApp hingga media sosial, memperlihatkan keterbukaan dan keterjangkauan Ombudsman, yang responsif terhadap laporan dan memastikan verifikasi formal dan materi dilakukan secara cepat. Keberhasilan ini juga tercermin dalam penerimaan laporan yang tidak hanya berupa keluhan, tetapi juga permintaan informasi dan konsultasi terkait proses pelaporan.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dengan beberapa pegawai di Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah yang diwawancarai mengenai Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik di bidang Kepegawaian maka penulis ingin memberikan beberapa saran kepada:

1. Pegawai Provinsi Jawa Tengah sebagai warga negara yang baik dapat lebih mempunyai kesadaran atas bahaya maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian dan bersama-sama mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik di bidang kepegawaian. Agar dapat meningkatkan pelayanan publik bidang kepegawaian kepada masyarakat daerah Provinsi Jawa Tengah.
2. Instansi Pemerintahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah diharapkan dapat memberikan sosialisasi lebih luas dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian agar tidak semakin membudaya di kalangan pegawai maupun masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A.A.A. Peter dan Koesriani Siswosebroto. 1988. *Hukum dan Perkembangan Hukum, Dalam Pendekatan Sosiologis Terhadap Hukum*, Adam Podgorecci dan Christoper J. Whelan, eds (Jakarta: Sinar harapan).
- Abdullah K. 2013. *Tahapan Dan Langkah-Langkah Penelitian* (Cet. I; Watampone: Luqman Al Hakim Press).
- Adhar Hakim. 2015. *"Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik"* .
- Ali Nurdin. 2006. *Quranic Society Menelusuri Konsep Masyarakat Ideal dalam Al-Qur'an*(T.k: Erlangga).
- Alwi Hassan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka).
- Amin Widjaja. 2006. *Etika Administrasi Kepegawaian* (Jakarta: Rajawali Pres).

- Amirudin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada). hlm 19.
- Amirudin dan Zainal Asikin. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta Cv). hlm 21.
- Department For Work and Pension, Financial Redress for Maladministration, dikutip dari A'an Efendi dan Freddy Poernomo. 2017. *Hukum Administrasi*, (Jakarta: Sinar Grafika).
- Galang Asmara. 2016. *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta).
- Gunawan, Yopi. 2015. *Perkembangan Konsep Negara Hukum Dan Negara Hukum Pancasila*, (Bandung: Refika Aditama)
- Hamidi, Jazim. 2009. *Penerapan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang layak (AAUPL) dilingkungan Peradilan*

- Administrasi Indonesia (Upaya Menuju Clean And Stable Government)*, Cetakan ke III, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Haryatmoko. 2011. *Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusat Jakarta).
- Husni Thamrin. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Aswaja Persindo).
- I Ketut Suardita. 2017. 'Penganalan Bahan Hukum (PBH)', Simdos.Unud.Ac.Id.
- John Fresly Hutahayan. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi & Kinerja Pelayanan Publik* (Yogyakarta: CV Budi Utama).
- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (t.k.: Qiara Media).
- Prasetyo, Eko dkk. 2003. *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*, (Yogyakarta: PUSHAM UII).
- Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik*, (Bandung, PT. Indra Prahasta (KDI).

- Miftah Thoha. 2010. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi*, (Jakarta: Kencana). Hlm.
- Nasution. 2003. *Metodologi Research Penelitian Ilmia*, (Jakarta: Bumi Aksara). hlm.3.
- Sirajun dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang; Setara press.
- Soedaryono. 2008. *Tata Laksana Kantor edisi 6* (Jakarta: Bumi Aksa).
- Soerjono Soekanto. (2011). *pokok-pokok Sosiologi Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Sugiyono. 2016. '*Memahami Penelitian Kualitatif*', Bandung: Alfabeta.
- Sujamto. 1983. *Beberapa pengertian di bidang pengawasan*, jakarta, Ghalia Indonesi.
- Wibowo. 2009. *Implementasi Ketentuan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Pasal 29 Undang -Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- W.J.S. Poerwadarminta. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta, Balai Pustaka.

Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah:

- Agus Triyono. 1967. *'Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah'*, *Angewandte Chemie International Edition*, Vol, 17 No, 1.
- Amrul Fadil. 2016. *'Kewenangan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik Ombudsman ' s Authority in Handling Reports Publik Service'*, Vol, 4 No, 37.
- Annisa Ayu Pratiwi. 2022. *"Penegakan Hukum Terhadap Rekomendaasi Ombudsman RI Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik"*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Dyah Hariani and Tri Yanti Nur Irsan Sitorus. 2019. *'Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat'*, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, Vol, 7 No, 1.
- H. Abdul Ghofur, 2023. *'Impelemtasi Hukum Progresif Dan Problem Penegakan Hukum Berkeadilan Di Indonesia'*. (cetakan pertama,

- januari) Rafi sarana Prakasa, ISBN. Uin Walisongo Semarang.
- Hasbi Hasan. 2023. *Filosofi Dan Metode Hukum Keputusan Mahkamah Agung Dalam Hukum Perdata Islam*. (Cetakan Pertama, Januari) Rafi Sarana Prakasa, ISBN.
- Maisaroh S. 2019. Skripsi '*Peran Ombudsman Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-EL di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqh Siyasah dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008*', Universitas Islam Raden Intan, Bandar Lampung.
- Masri. 2013. '*Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp*', Journal Pemerintahan Integratif, Vol, 1 No, 1.
- Novita Dewi Masyithoh. 2023. '*Eksistensi Transendensi Moral Hukum Alam Dalam Hukum Progresif*'. (Cetakan Pertama, Januari).
- Nurhayati. 2015. skripsi yang berjudul "*Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi*". Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Tidak di publikasi.

- Nur Hidayati Setyani. 2023. *Pertanggung Jawaban Pidana Korporasi Terhadap Tindak Pidana Fisikal*. (cetakan pertama, januari) Rafi Sarana Prakasa, ISBN.). Uin Walisongo Semarang.
- Sitti Mukhlisa Kahar Musakkir. 2022. “Kinerja Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pelayanan Kepolisian Di Kota Makassar”. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Setiajeng Kadarsi. 2010. Tugas Dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang NO.37 Tahun 2008 Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No.2 Mei. Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto,
- Septi Wahyu Sandiyoga. 2015. “Efektivitas Peraturan Walikota Makassar Nomor 64 Tahun 2011 tentang Kawasan Bebas Parkir di Lima Ruas Bahu Jalan Kota Makassar”, Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.
- Siti Nurcholidah. 2019. Netralitas Aparatur Sipil Negara ASN Dalam Pemilihan Umum Kepala Daerah Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal, Tegal : Universitas Pancasakti.

Suparman Marzuki. 2003. “Komisi Ombudsman Daerah dan Good Governance”, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Edisi No. 22 Vol.10.

Sultoni F. and Syofyan H. 2020. ("perbandingan hukum antara indonesia dengan denmark", Vol, 16 No, 1.

Website:

C:\Users\user\Documents\bantenprov.go.id.https:\dlhk.ba
ntenprov.go.id ›Standar_Pelayanan_Publik.

Ombudsman Republik Indonesia,

<https://ombudsman.go.id/>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.quran.kemenag>.

<https://ombudsman.go.id>

[https://www. \(2013\).](https://www. (2013).)Tim Komunikasi Publik-Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman vs Maladministrasi: Kenali Dulu Baru Benahi.

<https://glosarium.org/arti-kepegawaian/>

<https://www.kemenkumham.go.id/berita->

utama/kemenkumham-dorong-akselerasi-kesadaran-hukum

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/keku>

atan-mengikat-rekomendasi-ombudsman-
lt5cad59a0bd4f8#_ftn1

[http://www.The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition,](http://www.TheColumbiaEncyclopedia.com)
(Columbia University Press, 2001)., diakses
melalui [www.defenisi Ombudsman.com](http://www.defenisiOmbudsman.com),

[http://www. \(Sumber: Republika.co.id, //](http://www.sumber:Republika.co.id)

[http://www.sumber: megapolitanpos.com,](http://www.sumber:megapolitanpos.com)

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-->

ombudsman-jateng-tuntaskan-pengaduan-
seleksi-cpns-rembang

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan presiden republik Indonesia nomor 44 tahun
2000 tentang komisi Ombudsman Nasional,
Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan tahunan dugaan maladministrasi 2018-2022,
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Jawa Tengah.2018-2022, Ombudsman RI
Perwakilan Jawa Tengah

Sekretariat Negara Ri, Undang-Undang Ri Nomor 37
Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik
Indonesia, Bab IV, Pasal 8 Ayat (2).

Sekretariat Negara RI, *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia* (Jakarta, 2008).

Undang -Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang, Surakarta : Universitas Sebelas Maret, 2009.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN

Panduan wawancara Ibu Siti Farida, S.H.,M.H

(Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Jawa Tengah)

- 1) kemampuan pegawai dalam melaksanakan penyelesaian laporan pada tahun 2018 s/d 2022 sudah menyapai berapa?
- 2) klasifikasi laporan berdasarkan substansi paling didominasi oleh pelayanan publik bidang kepegawaian. Berdasarkan jenis maladministrasi paling banyak dilaporkan terkait apa?
- 3) Bagaimana potret pelayanan publik di Indonesia saat ini? Apakah memperlihatkan, pelayanan publik bidang kepegawaian yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia atau sebaliknya?
- 4) Bagaimana tahapan/tatacara pelaporan maladmistrasi kepegawaian ke ombudsman?

- 5) Faktor apa saja yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian?
- 6) Hal apa yang menjadi harapan Ibu Siti Farida, S.H.,M.H untuk perbaikan dan perkembangan Ombudsman kedepannya, khususnya terkait keasistenan pemeriksaan?

Panduan Wawancara Bapak Sabarudin Hulu,S.H.,M.H.,
(Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jawa
Tengah,
Pada 23 Februari 2023)

- 1) Apa yang dilakukan oleh ombudsmman dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian?
- 2) Apa saja hambatan yang dialami dalam menyelesaikan laporan masyarakat? Dan strategi apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
- 3) Apakah tindakan pencegahan yang dilakukan oleh ombudsman selalu sama dari tahun ke tahun?
- 4) Bagaimana tahapan/tatacara pelaporan maladmistrasi kepegawaian ke ombudsman?

- 5) Apa saja tindakan yang dilakukan ombudsman perwakilan Jawa Tengah terhadap laporan maladministrasi kepegawaian?
- 6) Hal apa yang menjadi harapan Bapak Sabarudin Hulu, S.H., M.H. untuk perbaikan dan perkembangan Ombudsman kedepannya, khususnya terkait keasistenan pemeriksaan?

Panduan Wawancara Bapak Achmed Ben Bella, S.H.,
(Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman
Perwakilan Jawa Tengah,
Pada 23 Februari 2023)

- 1) Adakah pengawasan khusus apabila telah terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh para pegawai?
- 2) Apakah tindakan pencegahan yang dilakukan oleh ombudsman selalu sama dari tahun ke tahun?
- 3) Apa saja pembinaan yang diberikan oleh ombudsman Jawa Tengah apabila terjerat kasus maladministrasi Kepegawaian?

- 4) Faktor apa saja yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian?
- 5) Apa saja kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas pengawasan maladministrasi pelayanan publik bidang kepegawaian?
- 6) Bagaimana pendapat Bapak Sabarudin Hulu, S.H., M.H. terhadap Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia? Apakah ada urgensi untuk melakukan revisi terhadap Undang-Undang tersebut?
- 7) Hal apa yang menjadi harapan Bapak Achmed Ben Bella, S.H untuk perbaikan dan perkembangan Ombudsman kedepannya, khususnya terkait keasistenan pemeriksaan?

B. Lampiran 2

1. Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
AKULTASSYARI'AH DAN HUKUM

Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185

Telepon (024) 7601291, Faksimili (024) 7624691, Website: <http://fsh.walisongo.ac.id/>

Nomor : B-2172/Un.10.1/K/PP.00.09/03/2023

Lampiran : -

Hal : Surat Pengantar Riset

Kepada Yth. :

Kepala Badan Kepegawaian Daerah
di tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka melengkapibahan-
bahan untuk menyusun skripsi, makabersama in kami hadapkan kepada
Bapak/Ibu/Saudara :

N a m a : WINARNI

NIM : 1902056005

Tempat, Tanggal, lahir : Kab. Mesuji Raya, 22 November

2001 Jurusan : Ilmu Hukum (IH)

Semester : IX (Sembilan)

Keperluan : Penelitian dalam rangka menyusun

skripsi " *Efektivitas Peran Ombudsman Jawa Tengah Dalam*

Mencegah Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Kepeg

awaian "

Untuk itu kami mohon agar mahasiswa tersebut diberi izin untuk melaksanakan
riset di wilayah/ lembaga/ instansi yang Bapak/ Ibu pimpin selama (1 bulan)
sejak diizinkan.

Demikian atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Semarang, 20 Juli 2023



Tembusan

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo (sebagai laporan)

CONTACT PERSON: WINARNI (08827599715)

C. Lampiran 3

DOKUMENTASI

Gambar 1.2. dan 3 Dokumentasi Wawancara

Wawancara bersama Ibu Siti Farida,S.H., M.H



Wawancara bersama Bapak Sabarudin Hulu,S.H.,M.H



Wawancara bersama Bapak Achmed Ben Bella, S.H

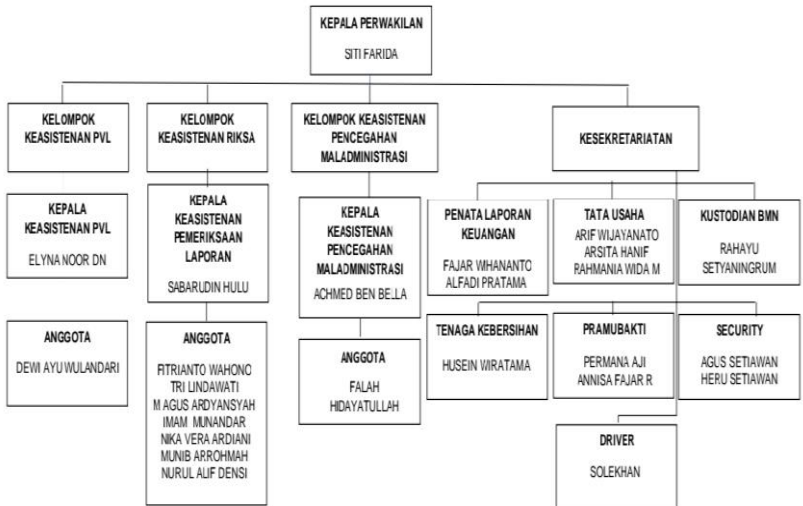


Lampiran 3

Dokumentasi Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah



STRUKTUR ORGANISASI PERWAKILAN
OMBUDSMAN PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2023



Gambar 2.

Flayer Ombudsman tentang Laporan Ombudsman

kecewa dengan pelayanan publik?

Lapor OMBUDSMAN

100% GRATIS

UU No. 57 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Maladministrasi Pelayanan Publik

- Pelayanan berbelit
- Tidak memberikan pelayanan
- Tidak kompeten
- Penyalahgunaan wewenang
- Penyalahgunaan imbalan uang
- Penyalahgunaan prosedur
- Tidak sesuai tidak layak/tidak patut
- Berpihak
- Konflik kepentingan
- Diskriminasi

CALL CENTER 137

021 906 3727 @ombudsman_jateng

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KANTOR PERWAKILAN JAWA TENGAH

Jl. Suralan No. 5, Winona I, Kec. Semarang Selatan Semarang 50262, Telp. (624) 8442627

Melayan Tanpa Pamrih, Mengawasi Tanpa Berpihak

Bagan Tahapan-Tahap Penyelesaian Pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah



Surat Riset Penelitian



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH
Jl. Siwalan Nomor 5, Wonodri, Kota Semarang Telp/Fax (024)
8442627
website: www.ombudsman.go.id

Nomor : B/248/HM.02.03-14/XI/2022 Semarang, 28 Novem 2023
Lampiran : -
Perihal : Tanggapan Permohonan Ijin Riset

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
di tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: B-5812/Un.10.1/D1/PP.00.28/11/2023 mengenai permohonan ijin riset Prodi S1 Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memberikan ijin riset dimaksud kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

NO.	Nama Mahasiswa	NIM	Prodi
1.	Winarni	190205605	S1 Ilmu Hukum

Selanjutnya untuk berkoordinasi pelaksanaan kegiatan pengambilan data tersebut dapat menghubungi Staf Sekretariat Ombudsman, Sdr Alfadi Pratama di nomor 024-8442627/ 081379795252.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan,



Siti Farida

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama : Winarni
Tempat/Tgl Lahir : Mataram Jaya, 22 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Kawin\
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Desa Sumbusari, Kab.Ogan Komering Iilir, Sumatera Selatan
Nomor HP : 088276599715
Email : winarnismansa118@gmail.com

B. Pendidikan

1. SD Negeri 1 Sumbusari (2007-2013)
2. SMP Negeri 1 Mesuji Raya (2013-2016)
3. SMA Negeri 1 Mesuji Raya (2016-2019)
4. UIN Walisongo Semarang (2019-Sekarang)

C. Pengalaman Organisasi

1. Binora Fakltas Syari'ah dan Hukum 2019/2021
2. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum UIN Walisongo Semarang 2020/2021
3. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum UIN Walisongo Semarang 2021/2022

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.