



**EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI
WILAYAH JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

AJI KUSUMA PUTRA

15.0201.0013

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2019

PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke Hadapan
Tim Penguji pada Ujian Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang

Oleh

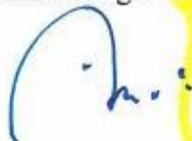
NAMA : AJI KUSUMA PUTRA

NPM : 15.0201.0013

Magelang, 1 Agustus 2019

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. DYAH ADRIANTINI SINTHA DEWI, S.H, M.Hum
NIDN. 0003106711

Pembimbing II



BUDIARTO, S.H, M. Hum
NIDN. 0625125601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang



Dr. DYAH ADRIANTINI SINTHA DEWI, S.H.,M.HUM.
NIP. 19671003-199203 2 001

PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI
WILAYAH JAWA TENGAH**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji pada Ujian Skripsi yang telah di
Selenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

Pada Tanggal, 1 Agustus 2019

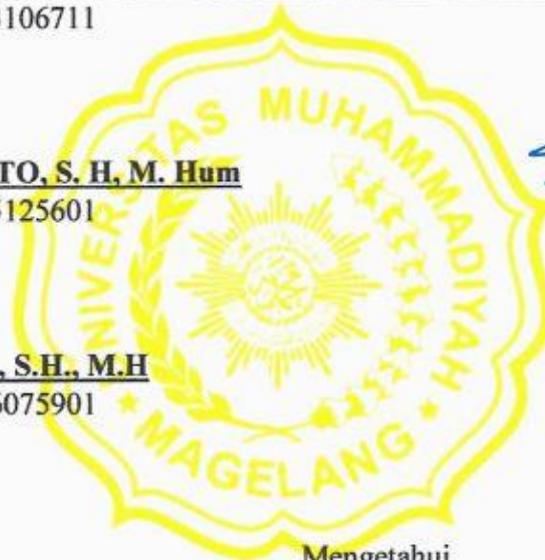
Magelang, 1 Agustus 2019

Tim Penguji :

1. **Dr. DYAH ADRIANTINI SINTHA DEWI, S.H, M.Hum**
NIDN. 0003106711

2. **BUDIARTO, S. H, M. Hum**
NIDN. 0625125601

3. **SUHARSO, S.H., M.H**
NIDN. 0606075901



.....
.....

.....
.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang



Dr. DYAH ADRIANTINI SINTHA DEWI, S.H.,M.HUM.
NIP. 19671003 199203 2 001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang saat ini saya mengikuti Ujian Akhir/Ujian Skripsi:

Nama : AJI KUSUMA PUTRA
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 4 Januari 1997
NIM : 15.0201.0013
Alamat : Jl. Mayor Unus No. 49 RT01/RW01,
Kalinegoro, Kec. Mertoyudan, Kab.
Magelang.

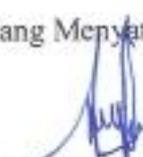
Menyatakan hasil penulisan yang berupa skripsi dengan judul:

“EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH”

Adalah benar-benar hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila terbukti saya menjiplak dari hasil karya orang lain, maka skripsi saya tersebut beserta hasilnya dan sekaligus gelar kesarjanaan yang saya peroleh dinyatakan dibatalkan.

Magelang, 1 Agustus 2019

Yang Menyatakan,


AJI KUSUMA PUTRA
NPM.15.0201.0013

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Magelang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AJI KUSUMA PUTRA
NIM : 15.0201.0013
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)
Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Magelang Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Magelang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Magelang

Pada tanggal : 1 Agustus 2019



Menyatakan,

AJI KUSUMA PUTRA
NPM. 15.0201.0013

MOTTO

1. Setiap kesusahan, keburukan, serta masalah-masalah yang lain apabila di jalani dengan sabar maka akan terasa mudah. (penulis)
2. Tidak peduli seberapa tinggi orang mencari pengetahuan, seberapa dalam orang menuntut ilmu, seberapa banyaknya guru yang mengajar, akhirnya tergantung pada diri sendiri. (penulis)
3. Jangan bandingkan hidupmu dengan orang lain, sebab matahari dan bulan pun sama-sama bersinar apabila waktunya telah tiba. (penulis)
4. Apapun yang dilakukan oleh seseorang itu, hendaknya dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri, bermanfaat bagi bangsanya dan bermanfaat bagi manusia di dunia pada umumnya. (Ki Hadjar Dewantara)
5. Semua hal akan menjadi baik, asal tempat dan waktunya tepat. Ilmu untuk mencari tau tempat segala hal dan menempatkan segala hal pada tempat yang tepat. (Emha Ainun Nadjib)
6. Kalu kamu ingin menjadi pribadi yang maju, kamu harus pandai mengenal apa yang terjadi, pandai melihat, pandai mendengar dan pandai menganalisis. (H. M. Soeharto)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi :

1. Kedua orang tua saya, yaitu bapak Sugiyarto dan ibu Ngatinah yang selalu memberikan support dan kasih sayang setiap waktu.
2. Kedua saudara kandung saya Sekti Yanna Putri dan Intan Resti Damayarti atas dukungan dan doanya.
3. Untuk yang sudah senantiasa sabar membimbing saya dalam penulisan skripsi ini Ibu Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H.,M.Hum dan bapak Budiharto, S.H., M.Hum
4. Untuk semangat, inspirasi dan dukungannya sahabat-sahabatku Reza Aditya, Reza Yudhistira, Nofka Debriantara, Yudha Wahyu, Dhias Christoper, Wisnu Chandra, Irfan Fahmian, Wahyu Aji, Bagus Sumarsono, Yoghi Fahrur Nadzir dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
5. Untuk kebersamaan teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang angkatan 2015, terimakasih untuk goresan memori terindah kalian selama empat tahun ini, semoga selalu dilimpahkan kenikmatan sehingga dikemudian hari kita dapat bertemu dalam keadaan yang bahagia.
6. Semua orang yang telah senantiasa mendukung, memberi semangat dan mendoakan saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH.**

Selama menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman maupun penguasaan ilmu hukum, namun demikian berkat bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Tiada kata maupun ungkapan yang dapat penulis pilih kecuali rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Eko Widodo, MT selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Ibu Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Ibu Puji Sulistyaningsih, SH., MH selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Ibu Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Budiharto, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Suharso, S.H., M.H selaku dosen pengaji.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
8. Bapak Mochamad Agus Ardiyansyah, S.T, S.H, M. H selaku kepala bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang telah bersedia menjadi narasumber.
9. Keluarga saya yang selalu memberi dukungan dan doa.
10. Sahabat saya Reza Aditya, Reza Yudhistira, Nofka Debrisantara, Yudha Wahyu Dhas, Wisnu, Irfan dan semua sahabat seangkatan yang sudah selalu memberi semangat, arahan, dan mendoakan untuk kelancaran semua ini,
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan segala keterbatasan, kekurangan yang ada pada penyusun, dengan ketulusan hati yang ikhlas dan ridhonya dengan ini memohon kritik dan saran yang konstruktif membangun demi sempurnanya penulisan ini. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua...

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Magelang, 1 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



AJI KUSUMA PUTRA
NPM. 15.0201.0013

ABSTRAK

Penundaan Berlarut merupakan salah satu tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik yang berkali-kali menunda atau mengulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang di kerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana di tentukan mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Pada 3 tahun terakhir Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan mendapat laporan atas maladministrasi sebanyak 590 laporan dan paling banyak di laporkan adalah tindakan penundaan berlarut yang mencapai angka 50% dari jumlah laporan tersebut. Hal ini menarik perhatian penulis untuk menulis skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH”**. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam menyelesaikan laporan maladministrasi jenis penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, mengetahui hambatan apa yang dialami oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologi yang menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif. Penelitian ini bersumber UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Teknik pengambilan data melalui studi kepustakaan dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa Ombudsman Republik Indonesia menyelesaikan setiap laporan maladministrasi menggunakan 3 tahapan penyelesaian sesuai dengan apa yang di atur pada UU No.37 Tahun 2008 yaitu Tahap Penerimaan dan Verifikasi, Tahap Pemeriksaan, Tahap Resolusi dan Monitoring. Pada Ombudsman Republik Indonesia di perwakilan hanya dengan dua tahapan penyelesaian di awal jika pada dua tahapan tersebut belum terselesaikannya laporan maka pihak perwakilan akan memberikan usulan ke Ombudsman Republik Indonesia di pusat dan akan di laksanakan tahapan Resolusi dan Monitoring. Jika dalam tahapan proses Resolusi dan Monitoring Ombudsman menemukan bahwa terlapor tidak melaksanakan rekomendasi tersebut maka Ombudsman akan secara tegas menerapkan sanksi terhadap pelapor seuai dengan pada pasal 350 dan pasal 351 UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Setelah proses penerapan sanksi yang telah dilakukan oleh Ombudsman terhadap Terlapor maka Laporan Maladministrasi tersebut akan ditutup.

Kata Kunci : *penundaan berlarut, penyelesaian laporan maladministrasi, ombudsman republik indonesia perwakilan jawa tengah*

ABSTRACT

Prolonged Delay is one of the maladministration actions carried out by public service providers who repeatedly delay or buy time for no clear and reasonable reason so that the administrative process that is being worked on becomes not timely as determined to result in public services that have no certainty . The Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java has the duty to supervise the implementation of public services, , In the last 3 years the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative received reports on 590 reports of maladministration and the most reported was the protracted delay reaching 50% of the total reports. This attracted the attention of the author to write a thesis entitled **“EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH”**. The purpose of this study is to find out the effectiveness of Law No. 37 of 2008 in completing a report on maladministration of the type of delay that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java has found out about the obstacles experienced by the Ombudsman's Republic of Indonesia Representative Office in completing the report.

This study uses a type of sociological juridical research that uses descriptive research specifications. This research originated from Law No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia and Law No. 25 of 2009 concerning Public Services. Data collection techniques through library research and interviews.

Based on the results of the study, it can be seen that the Ombudsman of the Republic of Indonesia completed each maladministration report using 3 stages of completion in accordance with what was regulated in Law No. 37 of 2008 namely Tahap Penerimaan dan Verifikasi, Tahap Pemeriksaan, Tahap Resolusi dan Monitoring. At the Ombudsman the Republic of Indonesia is represented by only two stages of completion at the beginning if the report has not been resolved at the two stages, the representative will submit a proposal to the Ombudsman of the Republic of Indonesia at the center and will carry out the stages Resolusi dan Monitoring. And then Tahapan Resolusi dan Monitoring The Ombudsman found that the reported party did not implement the recommendation, the Ombudsman would expressly apply sanctions to the reporter according to Article 350 and Article 351 of Law No. 23 of 2014 concerning Regional Government. After the process of applying sanctions that have been made by the Ombudsman to the Reported Party, the Maladministration Report will be closed.

keywords : *protracted delays, completion of reports on maladministration, ombudsman republic of indonesia representative of Central Java*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	II
PENGESAHAN	III
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	IV
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	V
MOTTO	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN	VII
KATA PENGANTAR	VIII
ABSTRAK	X
DAFTAR ISI	XII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Konseptual	20
1. Konsep Negara Kesejahteraan	20
2. Teori Good Governance	24
3. Pengertian Maladministrasi	28
4. Bentuk-Bentuk Maladministrasi	31

5. Pengertian Efektivitas	34
6. Pengertian Fungsi Pengawasan	38
7. Gambaran Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia	44
C. Kerangka Berfikir	58
BAB III	60
METODE PENELITIAN	60
A. Jenis Penelitian	60
B. Bahan Penelitian.....	60
C. Spesifikasi Penelitian.....	61
D. Metode Analisa	61
E. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	62
F. Alat Penelitian.....	62
G. Analisis Bahan Hukum	62
BAB IV	64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Efektivitas UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Penundaan Berlarut Di Wilayah Jawa Tengah 64	
1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	64
2. Mekanisme Penyampaian Laporan	69
3. Klasifikasi Pelapor	70
4. Instansi Terlapor	72
5. Tindak Lanjut Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.....	77
6. Tanggapan Terlapor.....	79
7. Kegiatan Pencegahan	80
8. Mekanisme Kerja yang Diterapkan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	82
9. Tindak Lanjut Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Atas Banyaknya Laporan Maladministrasi Jenis Penundaan Berlarut.....	89

B. Hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi Jenis Penundaan Berlarut.....	91
1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah	91
2. Kurangnya Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.....	92
3. Terlapor Kurang Mematuhi Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman	92
BAB V	94
PENUTUP	94
A. KESIMPULAN	94
B. SARAN	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam belakangan ini pemerintah ingin mewujudkan konsep negara hukum yang modern atau yang bisa disebut dengan konsep negara kesejahteraan, dengan kata lain negara juga berorientasi untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mewujudkan keadilan dengan tidak semata-mata mengedepankan aspek formal belaka. Agar dapat mencapai tujuan konsep negara hukum tersebut pemerintah melakukan berbagai cara dan salah satunya dengan melakukan bentuk otonomi daerah yang bermaksud untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adanya otonomi daerah, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*Public Service*) semakin penting, guna untuk merealisasikan isi otonominya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu pemerintah daerah dituntut untuk mewujudkan "*Good Governance*", agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat. Tetapi saat ini penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan dan lain sebagainya. Dapat diartikan bahwa maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk

penundaan pemberi pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal (Kadarsih 2010). Sehingga diperlukan reformasi birokrasi demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih dan terbuka.

Masih banyaknya masalah yang mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan atas pelayanan publik di masyarakat secara luas. Karena penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik serta penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu dikembangkan dan di aplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggaraan negara dan pemerintah. Namun dalam praktik masyarakat mengalami atau merasakan terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu

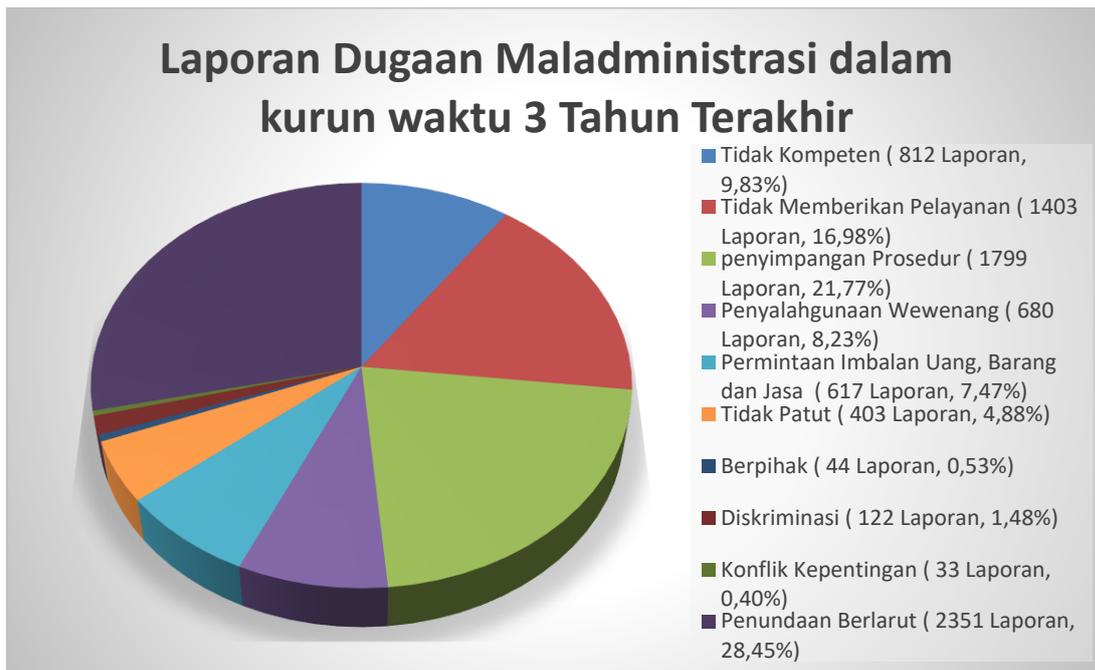
diwujudkanlah Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai pengawasan eksternal birokrasi pelayanan publik untuk memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyedia jasa, maka dari itu perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

Pada saat tanggal 20 Maret 2000 Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian pada tanggal 27 Oktober 2008, lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU 37/2008) yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama "Ombudsman Republik Indonesia".

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan

dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Banyak terjadi laporan dugaan maladministrasi yang diterima di Ombudsman Republik Indonesia, dalam 3 tahun terakhir laporan yang diterima pada tahun 2018 di Ombudsman Republik Indonesia terdapat 8264 laporan dugaan maladministrasi berdasarkan klasifikasi dugaan maladmistrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.351 laporan (28.45%) , penyimpangan prosedur 1.799 (21.77%), dan tidak memberikan pelayanan 1.403 laporan (16.98%) presentase sebagai berikut :



Sumber : Ombudsman Republik Indonesia

Dalam rangka memperlancar dan mempermudah tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi,

Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah. Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.

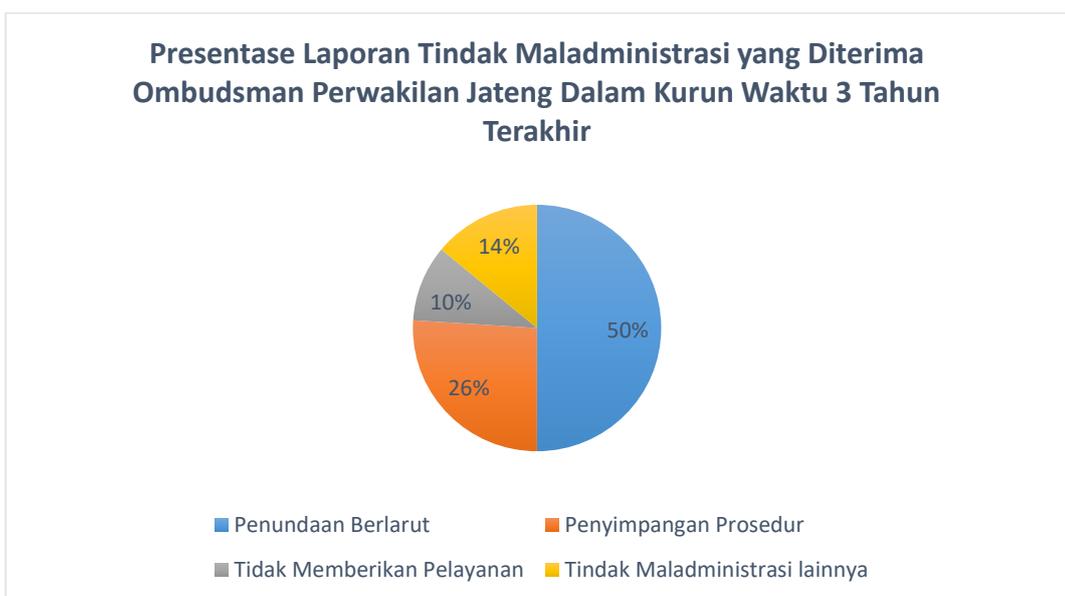
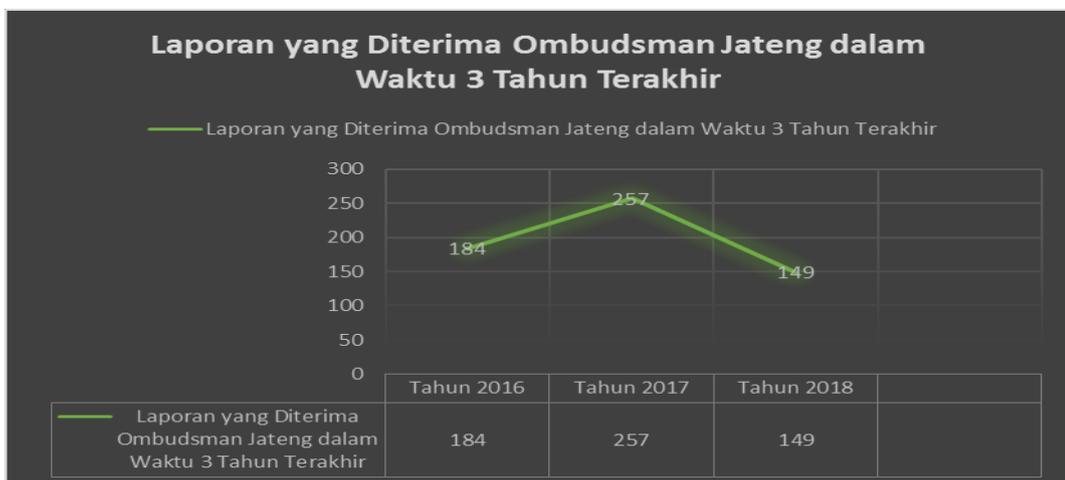
Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Jawa Tengah. Mengenai perwujudan yang mendasar di bentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman.

Perwujudan di bentuknya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia untuk mengurangi atau mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Selain itu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai tugas yaitu melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Maladministrasi sendiri menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diartikan “ Sebagai 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 Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Berikut adalah data laporan tindakan maladministrasi dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yang diterima Ombudman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2018 :



Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Dari gambar diatas dalam kurun waktu 3 tahun terakhir ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menerima laporan masyarakat sebanyak 590 laporan masyarakat dalam rincian tahun 2016 terdapat 184 laporan, tahun 2017 terdapat 257 laporan dan tahun 2018 terdapat 149 laporan. Sementara itu bentuk maladministrasi yang dominan dilaporkan yakni penundaan berlarut dalam presentase (50%), penyimpangan prosedur (26%), tidak memberikan pelayanan (10%). Instansi penyelenggara yang paling banyak dilaporkan yakni pelayanan pemerintah daerah , pelayanan penegak hukum dan pelayanan kantor pertanian. (Indra 26 November 2018. *Tahun 2018 Ombudsman Terima 149 Laporan Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia, (Online), www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tahun-2018-ombudsman-jateng-terima-149-laporan-maladministrasi.go.id diakses 5 Desember 2018)

Dari data diatas bisa dikatakan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dan juga Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam kurun waktu 3 Tahun paling banyak menerima laporan Maladministrasi jenis penundaan berlarut, penundaan berlarut sendiri merupakan jenis maladministrasi yang bahasanya menunda atau mengulur-ulur waktu dengan alasan yang tidak dapat dipertanggung jawabkan yang dapat menimbulkan proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan dan juga mengakibatkan tidak adanya kepastian dalam pemberian pelayanan umum. Oleh sebab itu penulis sangat tertarik untuk mengkaji tentang **“EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN**

REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH”. Maka perlu dilakukan penelitian ini sehingga dapat memberikan wawasan mengenai Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi jenis penundaan berlarut.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian dalam latar belakang diatas, memunculkan permasalahan yang menjadi isu hukum dalam penelitian hukum yang dilakukan, yaitu :

1. Bagaimana efektivitas UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam menyelesaikan laporan maladministrasi jenis penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ?
2. Hambatan apa yang menyebabkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan maladministrasi jenis penundaan berlarut ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui efektivitas UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam menyelesaikan laporan maladministrasi jenis penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
2. Mengetahui hambatan apa yang dialami oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan maladministrasi jenis penundaan berlarut.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang berjudul “EFEKTIVITAS UU NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENUNDAAN BERLARUT DI WILAYAH JAWA TENGAH” ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sisi Teoritis

Untuk memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu hukum pada hukum administrasi negara.

2. Sisi Praktis

Diharapkan dapat membantu memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana yang efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara dalam menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap fungsi pengawasan dan peranan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu, penelitian terdahulu sangatlah penting sebagai pijakan dasar dalam penyusunan penelitian, kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti tulis dalam penelitian ini yaitu :

No	Nama	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (STUDI DI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KABUPATEN TANGERANG) oleh Imam Rifai Mulyadi NIM 6661132659 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang - Banten 2017 (Mulyadi 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seberapa besar Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Preovinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (studi di OPD Kabupaten Tangerang) ? 2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (studi di OPD Kabupaten Tangerang) ? 	<p>Kesimpulan dari Penelitian tersebut adalah :</p> <p>Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi dinilai rendah karena hanya mencapai angka 54%.</p> <p>Pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum berjalan dengan baik, adapun faktor kendalanya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih sangat lemah dan tidak mengikat terhadap OPD di Provinsi Banten khususnya di Kabupaten Tangerang yang membuat ASN tidak merasa diawasi oleh Lembaga Negara yang memiliki fungsi Lembaga Pengawas Pemerintahan yang seharusnya juga telah melakukan kerjasama dengan seluruh OPD dalam hal pengawasan sehingga kegiatan

			<p>pemerintahan bisa berjalan dengan tertib, aman, dan transparan.</p> <p>2. Kejelasan strategi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mencapai tujuan untuk mencegah praktik maladministrasi dalam proses pemerintahan di Kabupaten Tangerang masih kurang baik dikarenakan pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan tidak merata kepada seluruh OPD di Kabupaten Tangerang, sehingga masih ada OPD yang tidak atau belum mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan sosialisasi dan pelatihan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.</p>
2	<p>PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI DI KOTA BANDA ACEH oleh Yodi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh? 2. Bagaimana upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh? 3. Apa saja peluang dan tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh? 	<p>Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah</p> <p>1. Peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Banda Aceh</p> <p>a. Peran Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh adalah mengawasi pelayanan publik di Kota Banda Aceh, menerima laporan-laporan yang</p>

	<p>Arista NIM. 431307393 Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry Banda Aceh 2018 (Arista, Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh 2018)</p>		<p>berkenaan dengan dugaan praktik maladministrasi di Kota Banda Aceh, serta menindak lanjuti laporan-laporan tersebut sampai tuntas.</p> <p>b. Sedangkan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh termasuk yang diselenggarakan Oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan swasta maupu perseorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.</p> <p>2. Upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh</p> <p>a. Melakukan kerjasama dengan pihak-pihak atau lembaga terkait yang ada di Kota Banda Aceh,</p> <p>b. Melakukan partisipasi masyarakat yaitu berupa sosialisasi, melakukan pertemuan secara berkala dengan LSM</p>
--	---	--	--

			<p>dan berbagai unsur masyarakat yang ada di Kota Banda Aceh</p> <p>c. Melakukan investigasi instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang ada di Kota Banda Aceh tentang bagaimana standar pelayanan publik di instansi tersebut apakah sudah sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan di mengerti dan membuat masyarakat Kota Banda Aceh mendapat pelayanan publik yg adil, jujur, dan berkeadilan.</p> <p>d. Ikut terlibat dalam pengawasan terhadap dugaan praktik maladministrasi yang terjadi pada saat penerimaan peserta didik baru baik itu di SD, SMP, maupun SMA. Karena sangat rawan terjadi aksi pungli yang dilakukan oleh oknum-</p>
--	--	--	---

			<p>oknum yang tidak bertanggung jawab.</p> <p>3. Peluang dan tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh</p> <p>a. Peluang yang di dapat oleh Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh adalah mendapat dukungan positif serta apresiasi baik dari pihak Pemerintah Kota Banda Aceh, LSM, dan juga DPRK Kota Banda Aceh. Itu membuat Ombudsman Perwakilan Aceh lebih bersemangat dan memperlancar kinerja Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh</p> <p>b. Adapaun tantangan yang di hadapi oleh Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda adalah masih banyak masyarakat Kota Banda Aceh yang masih takut dan ragu untuk melaporkan</p>
--	--	--	--

			<p>dugaan praktik maladministrasi dikarenakan pemahaman masyarakat yang kurang mendalam serta pengetahuan tentang apa itu Ombudsman dan apa itu maladministrasi dan akibat yang di timbulkan oleh maladministrasi. Dan terkadang Pemerintah Kota Banda Aceh tidak menjalankan apa yang menurut Ombudsman Perwakilan Aceh harus dilakukan dan tidak kooperatifnya terlapor ataupun instansi terlapor dalam memberikan informasi dan klarifikasi sehingga membuat laporan lambat selesai.</p>
3	<p>PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Preovinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi ? 2. Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi ? 	<p>Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan maladministrasi. <ol style="list-style-type: none"> a. Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik, Pelayanan kepada

	<p>oleh Nurhayati NIM 8111411010 Universitas Negeri Semarang 2015 (Nurhayati 2015)</p>		<p>masyarakat terutama pelayanan publik serta penegakkan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang dasar negara republik indonesia tahun 1945.</p> <p>b. Bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selain melakukan sosialisasi diberbagai lembaga daerah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selain menerima laporan secara langsung dari masyarakat juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri hal ini merupakan bagian dari strategi Ombudsman untuk mencegah maladministrasi di Jawa Tengah dengan</p>
--	--	--	---

			<p>melakukan serangkaian sosialisasi, melakukan rapat dengan pemerintahan daerah</p> <p>terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik.</p> <p>2. Hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.</p> <p>a. faktor SDM, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai 3 orang Asisten, dan setiap asisten memiliki klarifikasi yang berbeda. setiap asisten berada di bagian masing masing seperti bagian pencegahan, bagian pengawasan, dll. Asisten di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ini merupakan lulusan yang berbeda.</p> <p>b. Dalam mengatasi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan serangkaian sosialisasi tentang setandar</p>
--	--	--	---

			<p>pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik kepada Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, melakukan rapat dengan penyelenggara pemerintahan di daerah terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik, melakukan seminar dengan khalayak publik seperti masyarakat, konco ombudsman, LSM, LBH, dsb. Melakukan Talkshow di Radio dan Televisi, investigasi dan monitoring ke instansi penyelenggara pelayanan publik tanpa memberi tahu terlebih dahulu (sidak).</p>
--	--	--	---

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan orisinalitas dalam penelitian ini, belum ada penelitian terdahulu yang meneliti tentang efektivitas dari UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam penyelesaian kasus Maladministrasi jenis Penundaan Berlarut dan kendala dalam penanganan kasus tersebut oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

B. Landasan Konseptual

1. Konsep Negara Kesejahteraan

Negara modern adalah personifikasi dari tata hukum. (Soemardi 2010, hal 225) Artinya, negara dalam segala aktifitasnya senantiasa didasarkan pada hukum. Negara dalam konteks ini lazim disebut sebagai negara hukum. Dalam perkembangan pemikiran mengenai negara hukum, dikenal dua kelompok negara hukum, yakni negara hukum formal dan negara hukum materiil. Negara hukum materiil ini dikenal juga dalam istilah *Welfarestate* atau negara kesejahteraan. Menurut Jimly Asshiddiqie Ide negara kesejahteraan ini merupakan pengaruh dari paham sosialis yang berkembang pada abad ke-19, yang populer pada saat itu sebagai simbol perlawanan terhadap kaum penjajah yang Kapitalis - Liberalis.

Dalam perspektif hukum, Wilhelm Lunstedt berpendapat :

Law is nothing but the very life of mindkind in organized groups and the condition which make possible peaceful co-existence of masses of individuals and social groups and the cooperation for other ends than mere existence and propagation. (Soemardi 2010, hal 9)

Dalam pemahaman ini, Wilhelm Lunstedt nampak menggambarkan bahwa untuk mencapai *Social Welfare*, yang pertama harus diketahui adalah apa yang

mendorong masyarakat yang hidup dalam satu tingkatan peradaban tertentu untuk mencapai tujuan mereka. Pendapat Linsteds mengenai *social welfare* ini hampir sama dengan pendapat Roscou Pound, namun demikian ia ingin menegaskan bahwa secara faktual keinginan sebagian besar manusia yaitu ingin hidup dan mengembangkannya secara layak.

Melihat pandangan mengenai *social welfare* tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa bidang *social welfare* mencakup semangat umum untuk berusaha dengan dalil-dalilnya dan adanya jaminan keamanan, sehingga dapat dibuktikan bahwa ketertiban hukum harus didasarkan pada suatu skala nilai - nilai tertentu, yang tidak dirumuskan dengan rumus-rumus yang mutlak akan tetapi dengan memperhatikan kepentingan-kepentingan masyarakat yang berubah-ubah mengikuti perubahan zaman, keadaan, dan perubahan keyakinan bangsa.

Kunci pokok dalam negara kesejahteraan adalah isu mengenai jaminan kesejahteraan rakyat oleh negara. Mengenai hal ini, Jurgen Habermas berpendapat bahwa jaminan kesejahteraan seluruh rakyat merupakan hal pokok bagi negara modern. Selanjutnya menurut Habermas, jaminan kesejahteraan seluruh rakyat yang dimaksud diwujudkan dalam perlindungan atas *The risk of unemployment, accident, illness, old age, and death of the breadwinner must be covered largely through welfare provisions of the state.* (Poggi 1992, hal 126) Selanjutnya C.A. Kulp dan John W, resiko-resiko tersebut dikategorikan menjadi dua kelompok, yaitu kelompok yang berisiko fundamental dan kelompok berisiko khusus. (Kertonegoro 1987, hal 7)

Dalam negara kesejahteraan, menurut Sentanoe Kertonegoro, kedua kelompok resiko tersebut harus mendapatkan perhatian untuk diatasi. Alasannya adalah karena resiko fundamental sifatnya adalah makro kolektif dan dirasakan oleh seluruh atau sebagian besar masyarakat sebagaimana resiko ekonomis. Sedangkan resiko khusus yaitu resiko yang sifatnya lebih kepada makro individual, sehingga dampaknya dirasakan oleh perorangan atau unit usaha. (Kertonegoro 1987)

Dengan demikian, dalam hakekatnya negara kesejahteraan dapat digambarkan keberadaannya sebagai pengaruh dari hasrat manusia yang mengharapkan terjaminnya rasa aman, ketentraman, dan kesejahteraan agar tidak jatuh ke dalam kesengsaraan. Alasan tersebut dapat digambarkan sebagai motor penggerak sekaligus tujuan bagi manusia untuk senantiasa mengupayakan berbagai cara demi mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya. Sehingga ketika keinginan tersebut telah dijamin dalam konstitusi suatu negara, maka keinginan tersebut harus dijamin dan negara wajib mewujudkan keinginan tersebut. Dalam konteks ini, negara ada dalam tahapan sebagai negara kesejahteraan.

Negara Kesatuan Republik Indonesia juga menganut faham Negara Kesejahteraan. Hal ini ditegaskan oleh para Perintis Kemerdekaan dan para Pendiri Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa negara demokratis yang akan didirikan adalah “Negara Kesejahteraan” (*walvaarstaat*) bukan “Negara Penjaga Malam” (*nachtwachterstaat*). Dalam pilihan terkait konsepsi negara kesejahteraan Indonesia ini, Moh. Hatta menggunakan istilah “Negara Pengurus”. (M.Yamin

1959, hal 299) Prinsip *Welfare State* dalam UUD 1945 dapat ditemukan rinciannya dalam beberapa pasal, terutama yang berkaitan dengan aspek sosial ekonomi.

Dengan masuknya perihal kesejahteraan dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menurut Jimly Asshidiqie Konstitusi Indonesia dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi (*economic constitution*) dan bahkan konstitusi sosial (*social constitution*) sebagaimana juga terlihat dalam konstitusi Negara Rusia, Bulgaria, Ceko Slowakia, Albania, Italia, Belarusia, Iran, Suriah dan Hongaria. Selanjutnya menurut Jimly, sejauh menyangkut corak muatan yang diatur dalam UUD 1945, nampak dipengaruhi oleh corak penulisan konstitusi yang lazim ditemui pada Negara-negara sosialis. (Asshiddiqie 2005, hal 124)

Di dalam UUD 1945, kesejahteraan sosial menjadi judul khusus Bab XIV yang didalamnya memuat pasal 33 tentang sistem perekonomian dan pasal 34 tentang kepedulian negara terhadap kelompok lemah (fakir miskin dan anak telantar) serta sistem jaminan sosial. Ini berarti, kesejahteraan sosial sebenarnya merupakan platform sistem perekonomian dan sistem sosial di Indonesia. Sehingga, sejatinya Indonesia adalah negara yang menganut paham “Negara Kesejahteraan” (*welfare state*) dengan model “Negara Kesejahteraan Partisipatif” (*participatory welfare state*) yang dalam literatur pekerjaan sosial dikenal dengan istilah Pluralisme Kesejahteraan atau *welfare pluralism*. Model ini menekankan bahwa negara harus tetap ambil bagian dalam penanganan masalah sosial dan penyelenggaraan jaminan sosial (*social security*), meskipun dalam

operasionalisasinya tetap melibatkan masyarakat. Sedangkan menurut Mubyarto, Kedua pasal tersebut merupakan suatu hubungan kausalitas yang menjadi dasar disahkannya UUD 1945 oleh para pendiri negara, karena baik buruknya Perekonomian Nasional akan ikut menentukan tinggi rendahnya Kesejahteraan Sosial.

2. Teori Good Governance

Pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, yaitu pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/ kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional.

Orientasi pertama mengacu pada *demokratisasi* dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstitusinya seperti: *legitimacy* (apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyatnya), *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights, autonomy and devaluation of power*, dan *assurance of*

civilian control. Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administratif secara efektif dan efisien. (Nazsir 2003)

Dalam dokumen kebijakan united nation development programme (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri good governance yaitu:

- a. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- b. Menjamin adanya supremasi hukum.
- c. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- d. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan. (Hetifa 2003)

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh stakeholder.

Dalam artikelnya Michel Camdessus (Camdessus 1997) mengutarakan karakteristik *good governance* adalah :

- a. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan. Partisipasi ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara *konstruktif*.

- b. *Rule of Law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia (HAM)
- c. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
- d. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
- e. *Consensus Orientation*. *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur- prosedur.
- f. *Equity*. Semua warga negara mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
- g. *Effectiveness and Efficiency*. Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
- h. *Accountability*. Para pengambil keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.
- i. *Strategic Vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke

depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam itu.

Kesembilan karakteristik saling memperkuat dan tidak dapat berarti sendiri, maka dapat disimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggara pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Oleh karena *good governance* meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkan *good governance* juga merupakan upaya penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara menyeluruh.

Sedangkan dari aspek pemerintahan, *good governance* dapat dilihat melalui aspek-aspek sebagai berikut sesuai pada artikel yang ditulis oleh Michel Camdessus (Camdessus 1997) :

- a. *Rule of Law*. Hukum/ kebijakan ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik, dan ekonomi.
- b. *Administrative Competence and Transparency*. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan keterbukaan informasi.
- c. *Decentralization*. Desentralisasi regional dan dekonsentrasi di dalam departemen.

- d. *Creating Competitive Market*. Penyempurnaan mekanisme pasar, dan segmen lain dalam sektor swasta, deregulasi, dan kemampuan pemerintahan dalam mengelola kebijakan makro ekonomi.

Good Governance akan terwujud apabila ada keinginan yang kuat (*Political Will*) penyelenggara pemerintahan dan penyelenggara negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan. Dalam bukunya Ryant Nudroho Dwijowijoto (Dwijowijoto 2003) disebutkan bahwa Lembaga Administrasi Negara membedakan tiga macam *good governance* yaitu:

- a. *Economic Governance* yang mempunyai implikasi terhadap *Equity* (keadilan), *Poverty* (kemiskinan), dan *Quality of life* (mutu kehidupan)
- b. *Political governance* yang menyangkut proses pembuatan kebijakan; dan
- c. *Administrative Governance* yang berkaitan dengan implikasi kebijakan

3. Pengertian Maladministrasi

Dalam pasal 1 butir 3 Undang- Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman telah disebutkan tentang pengertian Maladministrasi :

“Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Berdasarkan pengertian dalam pasal 1 butir 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tersebut, maka unsur-unsur dari pemenuhan suatu tindakan maladministrasi adalah:

- a. Perilaku atau perbuatan melawan hukum.
- b. Melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, atau termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan.
- d. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Menurut Widodo, Dalam bukunya yang berjudul “*Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*” (Widodo 2001, 259) maladministrasi adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi”. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladminsitrasi, ketentuan

bentuk maladministrasi tersebut di dalam berbagai undang undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.

Sementara Ombudsman Kerajaan Inggris (*Parliamentary Commissioner of Administration*) tidak secara khusus mendefinisikan tentang maladministrasi. Meski demikian, Richard Crossman, Ketua majelis Rendah Parlemen merinci contoh perbuatan maladministrasi, yaitu: berprasangka (*bias*), kelalaian (*neglect*), ketidakperdulian (*inattention*), keterlambatan (*delay*), ketidakwenangan (*incompetence*), ketidaklayakan (*inaptitude*), pemutar balikan (*pervesity*), kekejian (*terpitude*), kesemena-mena (*arbitrarines*). (Dewi 2016)

Pengertian maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberi pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undangundang atau fakta, serta tidak masuk akal. (Kadarsih, Satiajeng 2010)

Secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa parameter yang di jadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

4. Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Secara sintaksis substansi Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang Maladministrasi dapat diurai sebagai berikut:

- a. Perilaku dan perbuatan melawan hukum,
- b. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang,
- c. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu,
- d. Kelalaian,
- e. Pengabaian kewajiban hukum,
- f. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
- g. Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan,
- h. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial,
- i. Bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Menurut Sunaryati, dkk, (Sunaryati Hartono 2003, 18-22) bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh katagori. Dalam hal ini dapat diklarifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakteristik, diantaranya adalah:

- 1) Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
 - a) Penundaan Berlarut

Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.

b) Tidak Menangani

Seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

c) Melalaikan kewajiban

Dalam proses penerimaan pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang berhati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

- 2) Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidaadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persengkokolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
- 3) Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan: Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran Undang-Undang, perbuatan melawan hukum.

4) Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang prosedur tetap.

a) Di luar kompetensi

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

b) Tidak Kompeten

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).

c) Penyimpangan Prosedur

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

5) Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari:

a) Bertindak Sewenang-wenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.

b) Penyalahgunaan Wewenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

c) Bertindak Tidak Layak / Tidak Patut

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

- 6) Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

5. Pengertian Efektivitas

Menurut Ravianto (Ravianto 1989, 113), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan

keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Barnard (Prawirosentono 2014, 14) berpendapat “*Accordingly, we shall say that an action is effective if it specific objective aim. It is efficient if it satisfies the motives of the aim, whatever it is effective or not.*” Pendapat ini antara lain menunjukkan bahwa suatu kegiatan dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan yang ditentukan.

Mengutip Ensiklopedia administrasi, (Gie 1967) menyampaikan pemahaman tentang efektifitas sebagai berikut :

Efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Efektivikasi hukum merupakan proses yang bertujuan agar supaya hukum berlaku efektif. Keadaan tersebut dapat ditinjau atas dasar beberapa tolok ukur efektivitas. Menurut Teori efektivitas Soerjono Soekanto (Soekanto 2008, 8) bahwa faktor tersebut ada lima, yaitu :

- a. Hukumnya sendiri.
- b. Penegak hukum.
- c. Sarana dan fasilitas.
- d. Masyarakat.

e. Kebudayaan.

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 utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, Masih banyak aturan-aturan yang hidup dalam masyarakat yang mampu mengatur kehidupan masyarakat. Jika hukum tujuannya hanya sekedar keadilan, maka kesulitannya karena keadilan itu bersifat subjektif, sangat tergantung pada nilai-nilai intrinsik subjektif dari masing-masing orang. Menurut Prof. Dr. Achmad Ali apa yang adil bagi si Baco belum tentu di rasakan adil bagi si Sangkala. (Ali 2009)

2) Faktor Penegak Hukum

Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Oleh karena itu, salah satu kunci keberhasilan dalam penegakan hukum adalah mentalitas atau kepribadian penegak hukum dengan mengutip pendapat J. E. Sahetapy yang mengatakan :

“Dalam rangka penegakan hukum dan implementasi penegakan hukum bahwa penegakan keadilan tanpa kebenaran adalah suatu kebijakan. Penegakan

kebenaran tanpa kejujuran adalah suatu kemunafikan. Dalam kerangka penegakan hukum oleh setiap lembaga penegakan hukum (*inklusif manusianya*) keadilan dan kebenaran harus dinyatakan, harus terasa dan terlihat, harus diaktualisasikan”. (Idrus 2009).

3) Faktor Sarana dan Fasilitas

Sarana yang ada di Indonesia sekarang ini memang diakui masing-masing cukup tertinggal jika dibandingkan dengan negara-negara maju yang memiliki sarana lengkap dan teknologi canggih di dalam membantu menegakkan hukum. Menurut Soerjono Soekanto dan Mustafa Abdullah pernah mengemukakan bahwa bagaimana polisi dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat komunikasi yang proporsional. Oleh karena itu, sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut, tidak akan mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual. Namun penulis berpendapat bahwa faktor ini tidaklah menjadi faktor yang dominan untuk segera diperbaiki ketika ingin terwujudnya suatu efektivitas hukum.

4) Faktor Masyarakat

Masyarakat dalam hal ini menjadi suatu faktor yang cukup mempengaruhi juga didalam efektivitas hukum. Apabila masyarakat tidak sadar hukum dan atau tidak patuh hukum maka tidak ada keefektifan. Kesadaran hukum merupakan konsepsi abstrak didalam diri manusia, tentang keserasian antara ketertiban dan ketentraman yang dikehendaki atau sepantasnya. Kesadaran hukum sering

dikaitkan dengan pentaatan hukum, pembentukan hukum, dan efektivitas hukum. Kesadaran hukum merupakan kesadaran atau nilai-nilai yang terdapat dalam manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan. (Balianzahab 2009)

5) Faktor Kebudayaan

Kebudayaan menurut Soerjono Soekanto, mempunyai fungsi yang sangat besar bagi manusia dan masyarakat, yaitu mengatur agar manusia dapat mengerti bagaimana seharusnya bertindak, berbuat, dan menentukan sikapnya kalau mereka berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, kebudayaan adalah suatu garis pokok tentang perikelakuan yang menetapkan peraturan mengenai apa yang harus dilakukan, dan apa yang dilarang. (Idrus 2009)

6. Pengertian Fungsi Pengawasan

Marnis (Marnis 2009, 34) mengatakan pengawasan adalah proses pemonitorian kegiatan organisasional untuk mengetahui apakah kinerja actual sesuai dengan standar dari tujuan organisasional yang diharapkan. Pengawasan yaitu suatu tindakan mengawasi pekerjaan agar sesuai dengan yang ditetapkan. Dalam materi pengawasan pemerintahan, terdapat empat bentuk pengawasan, yaitu *administrative control*, *political control*, *legal control*, dan *social control*. Ombudsman merupakan contoh yang masuk kedalam bentuk legal control. Legal control merupakan pengawasan yang biasa dilakukan oleh yudikatif.

Pengawasan adalah salah satu fungsi organik manajemen, yang merupakan proses Kegiatan pimpinan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas-tugas organisasi akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai

dengan rencana, kebijaksanaan, instruksi, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan yang berlaku. Hakikat pengawasan adalah untuk mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan, penyelewengan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas-tugas organisasi. (Lembaga Administrasi Negara 1997).

Selain itu pengawasan secara keseluruhan merupakan aktivitas membandingkan antara hasil yang telah dilaksanakan dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu dalam pengawasan diperlukan adanya acuan, standar, alat ukur terkait hasil yang ingin dicapai.

Cara-cara pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat diperinci sebagai berikut. Pertama, ditinjau dari kedudukan badan/organ yang melaksanakan pengawasan, maka cara pengawasannya adalah pengawasan intern dan ekstern. Kedua, ditinjau dari segi saat/waktu dilaksanakannya maka terdapat pengawasan *preventif* / pengawasan *apriori* dan pengawasan *represif* / pengawasan *aposteriori*. Ketiga, pengawasan dari segi hukum. Pengawasan adalah proses kegiatan-kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan apa yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan. Hasil pengawasan ada yang mempunyai akibat hukum, namun sebagian besar bersifat politis, administratif (ketatausahaan, organisasional, manajerial, operasional), atau teknis-fungsional. (Prajudi Atmosudirdja 1994, Halaman 84-85)

Menurut Victor dan Jusuf, (1998, 22-25) pengawasan dapat diadakan dengan maksud sebagai berikut:

- a. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang lama atau timbulnya kesalahan yang baru;
- c. Mengetahui apakah pengguna *budget* yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan;
- d. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.

Menurut Arifin Abdul Rachman (Rachman 2001, 23) pengawasan mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Menjamin ketetapan pelaksanaan sesuai dengan rencana, kebijakan dan perintah
- b. Menertibkan koordinasi kegiatan-kegiatan Mencegah pemborosan dan penyelewengan
- c. Menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atas barang atau jasa yang dihasilkan
- d. Membina kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi

Dengan demikian mengenai tujuan pengawasan yang sangat erat kaitannya dengan rencana dari suatu organisasi.

Dalam Pengawasan ternyata ada beberapa jenis-jenis pengawasan seperti yang diungkapkan oleh Sujamto dalam bukunya yang berjudul Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan (Sujamto 1986) :

- a. Pengawasan Ekstern dan Intern

1) Pengawasan *Ekstern*

Pengawasan *ekstern* atau pengawasan dari luar, yakni pengawasan yang menjadi subyek pengawas adalah pihak luar dari organisasi obyek yang diawasi, misalnya, BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) adalah perangkat pengawasan ekstern terhadap Pemerintah, karena ia berada di luar susunan organisasi Pemerintah (dalam arti yang sempit). Ia tidak mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Pemerintah (Presiden) tetapi kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI

2) Pengawasan *Intern*

Pengawasan intern merupakan pengawasan yang dilakukan dari dalam organisasi yang bersangkutan, misalnya; Inspektur Wilayah Kabupaten/Kota yang mengawasi pelaksanaan Pemerintahan di Kabupaten/Kota tersebut.

Di dalam pasal 218 UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah diatur :

- a) Pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dilaksanakan oleh Pemerintah yang meliputi :
 - 1) Pengawasan atas pelaksanaan urusan pemerintah di daerah;
 - 2) Pengawasan terhadap peraturan daerah dan peraturan kepala daerah.
- b) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan oleh aparat pengawas intern Pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan

b. Pengawasan Preventif, Represif dan Umum

1) Pengawasan Preventif

Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai, “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan.” Lazimnya, pengawasan ini dilakukan pemerintah dengan maksud untuk menghindari adanya penyimpangan pelaksanaan keuangan negara yang akan membebankan dan merugikan negara lebih besar. Di sisi lain, pengawasan ini juga dimaksudkan agar sistem pelaksanaan anggaran dapat berjalan sebagaimana yang dikehendaki. Pengawasan preventif akan lebih bermanfaat dan bermakna jika dilakukan oleh atasan langsung, sehingga penyimpangan yang kemungkinan dilakukan akan terdeteksi lebih awal.

2) Pengawasan Represif

Pengawasan represif adalah “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan.” Pengawasan model ini lazimnya dilakukan pada akhir tahun anggaran, di mana anggaran yang telah ditentukan kemudian disampaikan laporannya. Setelah itu, dilakukan pemeriksaan dan pengawasannya untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan..

3) Pengawasan Umum

Pengawasan umum adalah jenis pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap segala kegiatan pemerintah daerah untuk menjamin penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan baik.

c. Pengawasan Langsung dan Pengawasan Tidak Langsung

1) Pengawasan Langsung

Pengawasan Langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara mendatangi dan melakukan pemeriksaan di tempat (*on the spot*) terhadap obyek yang diawasi. Jika pengawasan langsung ini dilakukan terhadap proyek pembangunan fisik maka yang dimaksud dengan pemeriksaan ditempat atau pemeriksaan setempat itu dapat berupa pemeriksaan administratif atau pemeriksaan fisik di lapangan.

2) Pengawasan tidak langsung

Pengawasan Tidak Langsung merupakan pengawasan yang dilakukan tanpa mendatangi tempat pelaksanaan pekerjaan atau obyek yang diawasi atau pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh yaitu dari belakang meja. Dokumen yang diperlukan dalam pengawasan tidak langsung antara lain :

- a) Laporan pelaksanaan pekerjaan baik laporan berkala maupun laporan insidental;
- b) Laporan hasil pemeriksaan (LHP) dari pengawan lain;
- c) Surat-surat pengaduan;
- d) Berita atau artikel di mass media;
- e) Dokumen lain yang terkait.

d. Pengawasan Formal dan Informal

1) Pengawasan Formal

Pengawasan Formal adalah pengawasan yang dilakukan oleh instansi/pejabat yang berwenang (resmi) baik yang berifat intern dan ekstern. Seperti apa yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia melakukan

pengawasan formal yang bersifat ekstern, sebagaimana Ombudsman Republik Indonesia melakukan pengawasannya agar lebih optimal membentuk Perwakilan hampir di setiap provinsi yang ada di Indonesia kemudian Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Selain membentuk perwakilannya hampir di setiap provinsi Ombudsman Republik Indonesia bekerjasama dengan BPK, BPKP, ITJEN dan badan pengawas intern lain yang berada di daerah yang bertujuan untuk lebih maksimal dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Pengawasan Informal

Pengawasan Informal yakni pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat atau *social control*. Sebagai contoh pengawasan secara informal dilakukan oleh masyarakat melalui pengaduan masyarakat, media massa, bisa juga pengaduan dari lembaga swadaya masyarakat.

7. Gambaran Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia

a. Pengertian Ombudsman

Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara 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) (Syamsuddin Rahman 2014, 72-73).

Ibrahim Al-Wahab mengemukakan bahwa kata Ombudsman memiliki beberapa arti: *representative, agent, delegate, lawyer, guardian* atau sebutan-sebutan lain untuk seseorang yang di beri kekuasaan oleh orang lain untuk melakukan sesuatu atas nama orang lain tersebut. Kata Ombudsman, itu sendiri menurut Ibrahim Al-Wahab merupakan derivasi dari istilah Jerman dan merupakan bahasa asli suku-suku bangsa Jerman di masa lampau. (Asmara 2016, 6)

Dalam Ensiklopedia Columbia, ombudsman diartikan dengan :

”as a government agent serving as an intermediary between citizens and the government bureaucracy, the ombudsman is usually independent, impartial, universally accesible and empowered only to recommended”. (2001)

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

Awal mula ombudsman sebenarnya 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 :

“Pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme”

Lebih dari itu, ketetapan MPR nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme telah memerintahkan penyelenggara negara agar segera membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi salah satu diantaranya adalah Lembaga Ombudsman Nasional. Dengan demikian posisi Lembaga Ombudsman Nasional dalam pemberantasan korupsi sesuai dengan TAP MPR No. VIII/MPR/2001 berada pada wilayah prevensi.

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

mal administrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka dan pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat.

1) Visi Ombudsman Republik Indonesia

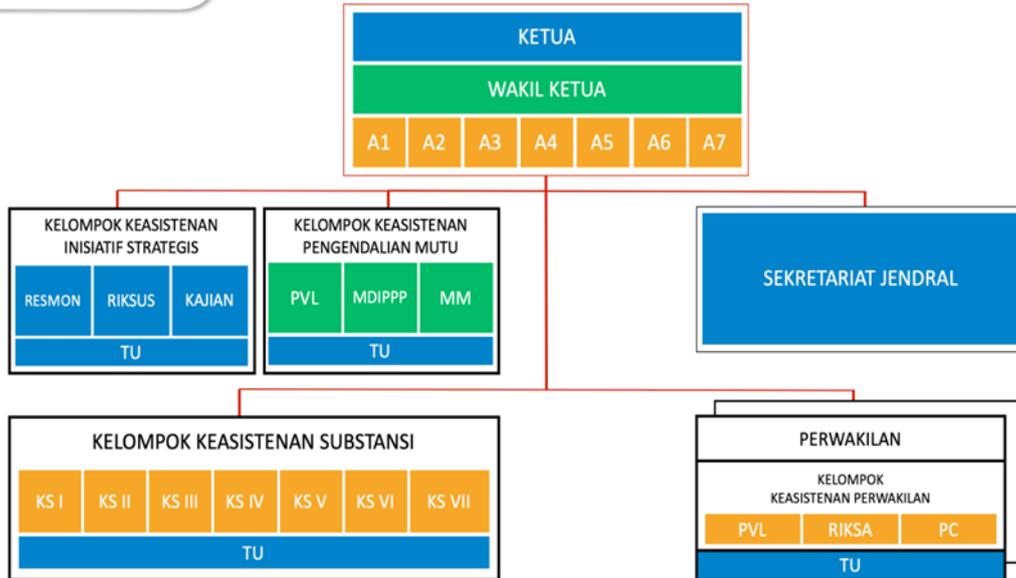
“Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif Dan Adil”

2) Misi Ombudsman Republik Indonesia

- a) Memperkuat Kelembagaan.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
- c) Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
- d) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan.
- e) Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

b. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia

Adapun struktur organisasi yang terdapat pada Ombudsman Republik Indonesia, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut :



*Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia terdiri dari 9 anggota termasuk 1 Ketua dan 1 Wakil Ketua, yang dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden.

Berdasarkan aturan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, seluruh anggota Komisi Ombudsman Nasional ditetapkan menjadi anggota Ombudsman Republik Indonesia sampai dengan ditetapkannya keanggotaan yang baru.

Ketua, Wakil Ketua dan 7 anggota Ombudsman Republik Indonesia membawahi kelompok Keasistenan Inisiatif Strategis, Kelompok Keasistenan Pengendalian Mutu, Sekretariat Jendral, Kelompok Keasistenan Substansi dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di setiap daerah.

Kelompok Keasistenan Inisiatif Strategis terdiri dari bidang Resolusi dan Monitoring, Pemeriksaan Kasus, Kajian, dan Tata Usaha. Kelompok Keasistenan Pengendalian Mutu terdiri dari bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Madya

Pendidikan Pelatihan Penyadaran Masyarakat, Madya pengawasan dan pengembangan pelayanan publik dan Tata Usaha. Bidang Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia merupakan perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan Ombudsman yang bertugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Inodnesia, tentang susunan organisasinya akan di jelaskan lebih lanjut di bagan organisasi Sekretariat Jenderal. Lalu untuk Kelompok Keasistenan Substansi di sini terdiri dari 7 Kepala Keasistenan Substansi dan terdapat Tata Usaha. Yang terakhir adalah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang terdapat di daerah mempunyai 3 bidang yaitu bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Penyelesaian dan Pemeriksaan, Pencegahan, dan Tata Usaha.

Struktur Organisasi Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia diatur berdasarkan Peraturan Sekretaris Jendral Ombudsman Republik Indonesia No. 1 Tahun 2018, berikut adalah bagan Sekretariat Jendral :



* Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jendral Ombudsman RI Nomor 1 Tahun 2018

Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia membawahi Inspektorat yang langsung di bawahnya, kemudian terdapat Biro Perencanaan dan Keuangan, Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi, Biro Fasilitas Pelayanan Teknis, Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum. Terdapat juga Kelompok Jabatan Fungsional dibawahnya.

Inspektorat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jendral Ombudsman.

Biro Perencanaan dan keuangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitas keuangan perwakilan, akuntansi dan pelaporan.

Biro Hukum, Kerja Sama, Penguatan Organisasi mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan hukum, kerja sama, penguatan organisasi dan fasilitas reformasi birokrasi. Biro tersebut juga berfungsi untuk pelaksanaan analisis, koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan, penelolan dokumen, koordinasi dan pelaksanaan advokasi dan pelaksanaan penataan organisasi, tata laksana dan fasilitasi reformasi birokrasi.

Biro Fasilitas Pelayanan Teknis mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan fasilitasi pelayanan teknis pengawasan pelayanan publik. Mempunyai fungsi pelaporan pengawasan pelayanan publik, pelaksanaan administratif, koordinasi dan fasilitasi terkait pemeriksaan khusus, resolusi, pemantauan masyarakat, pengendalian mutu, pengelolaan laporan masyarakat, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pengawasan pelayanan publik.

Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi bertugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat dan pengelolaan teknologi informasi. Adapun fungsinya yaitu pelaksanaan administratif biro, pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi, pengelolaan data dan layanan perpustakaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat dan teknologi informasi.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai bidang keahlian dan keterampilan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan unit kerjanya. Kelompok jabatan fungsional terdiri atas jabatan fungsional yang terbagi dalam jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya dan keterampilan masing-masing. Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk langsung oleh Sekretaris Jendral Ombudsman.

c. Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Fungsi komisi ombudsman berdasarkan pasal 2 Keppres No. 44 tahun 2000, yaitu sebagai berikut :

- 1) Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
- 2) Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.

- 3) Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi.
- 4) Dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.
- 5) Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya komisi ombudsman Indonesia pada Pasal 3 Keppres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia, yaitu :

- 1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
- 2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN.
- 3) Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

- 4) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
- 5) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
- 6) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan. 4. Pasal 3 Keppres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia.

d. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Dari uraian tentang arti dan fungsi pengawasan, di sini lembaga Ombudsman mempunyai salah satu kewenangan yaitu tentang pengawasan. Pengawasan dari lembaga Ombudsman sendiri merupakan bentuk pengawasan eksternal yang berbasis aktif karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi dan pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut berbasis pada pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman dan pengawasan tersebut ditindak lanjuti dengan adanya pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Ombudsman Republik Indonesia juga dengan inisiatifnya sendiri dapat melakukan penyelidikan atas dasar adanya dugaan maladministrasi. (Ombudsman RI Perwakilan

KALSEL • 2Februari.Tahun2018. *Pengawan Pelayan Publik*, (Online),

<https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/ombudsman-ri-kalsel/pengawasan-pelayanan-publik>

diakses 11 Juni 2019)

Ombudsman Republik Indonesia merupakan pengawas eksternal yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan tertuang pada pasal Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa :

Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Hal yang terpenting dari keberadaan lembaga ombudsman adalah independen dari administrasi pemerintah dan tidak memihak pihak manapun serta bertindak adil sesuai dengan yang tertuang pada 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.”

Menjadi konsekuensi logis jika Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, maupun

yudikatif. Namun, tidak pula menjadi lembaga yang diperlakukan sebagai organisasi swasta ataupun lembaga non-pemerintah. Dalam sistem pemisahan kekuasaan, Ombudsman Republik Indonesia dapat dikategorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh satu kekuasaan lain. Inilah yang menjadikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang Independen.

Sejajarnya Kelembagaan Ombudsman dengan Kekuasaan lain didasarkan pada tugas dan fungsinya. Hal ini disebutkan dalam Pasal 8 Ayat 2 UU 37 Tahun 2008 yang memberikan kewenangan bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk menyampaikan saran kepada Presiden guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman juga berwenang memberikan Saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang kewenangannya tidak diberikan secara langsung oleh Undang-Undang Dasar (UUD) Negara RI Tahun 1945(*constitutionally yentrusted power*). Tetapi adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan perintah undang-undang (*legislatively entrusted power*) dalam rangka pengawasan kinerja aparatur negara dan pemerintahan serta menampung keluhan masyarakat. Lembaga Negara yang pembentukannya diluar konstitusi seringkali disebut lembaga negara tambahan (*ekstra auxiliary*) atau lembaga negara secondary, dalam artian ia merupakan lembaga negara yang tidak terdapat dalam konstitusi, namun dibentuk melalui UU (*regulatory body*). Munculnya lembaga negara bantu(*state auxiliary institutions*)

dimaksudkan pula untuk menjawab tuntutan masyarakat atas terciptanya prinsip-prinsip demokrasi dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan melalui lembaga yang akuntabel, independen, dapat dipercaya serta bebas dari kepentingan politik.

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik merupakan salah satu upaya perwujudan *good governance* melalui tiga unsur pokok yang menjadi dasar asas-asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas publik, kepastian hukum dan transparansi publik. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam sistem ketatanegaraan Indonesia menurut konsep pembagian kekuasaan pada prinsipnya berperan sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Dengan tugas dan fungsi seperti itu, keberadaan Ombudsman RI sangat vital dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian tujuan bernegara. (Iman Dani • Rabu, 11/04/2018. Tahun 2018 *Independensi Ombudsman*, (Online), <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--independensi-ombudsman> _ diakses 11 Juni 2019)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa wewenang Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut ini yang terdapat pada Pasal Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia :

Pasal 8 ayat (1) :

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;

- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Pasal 8 ayat (2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang :

- a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- b. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

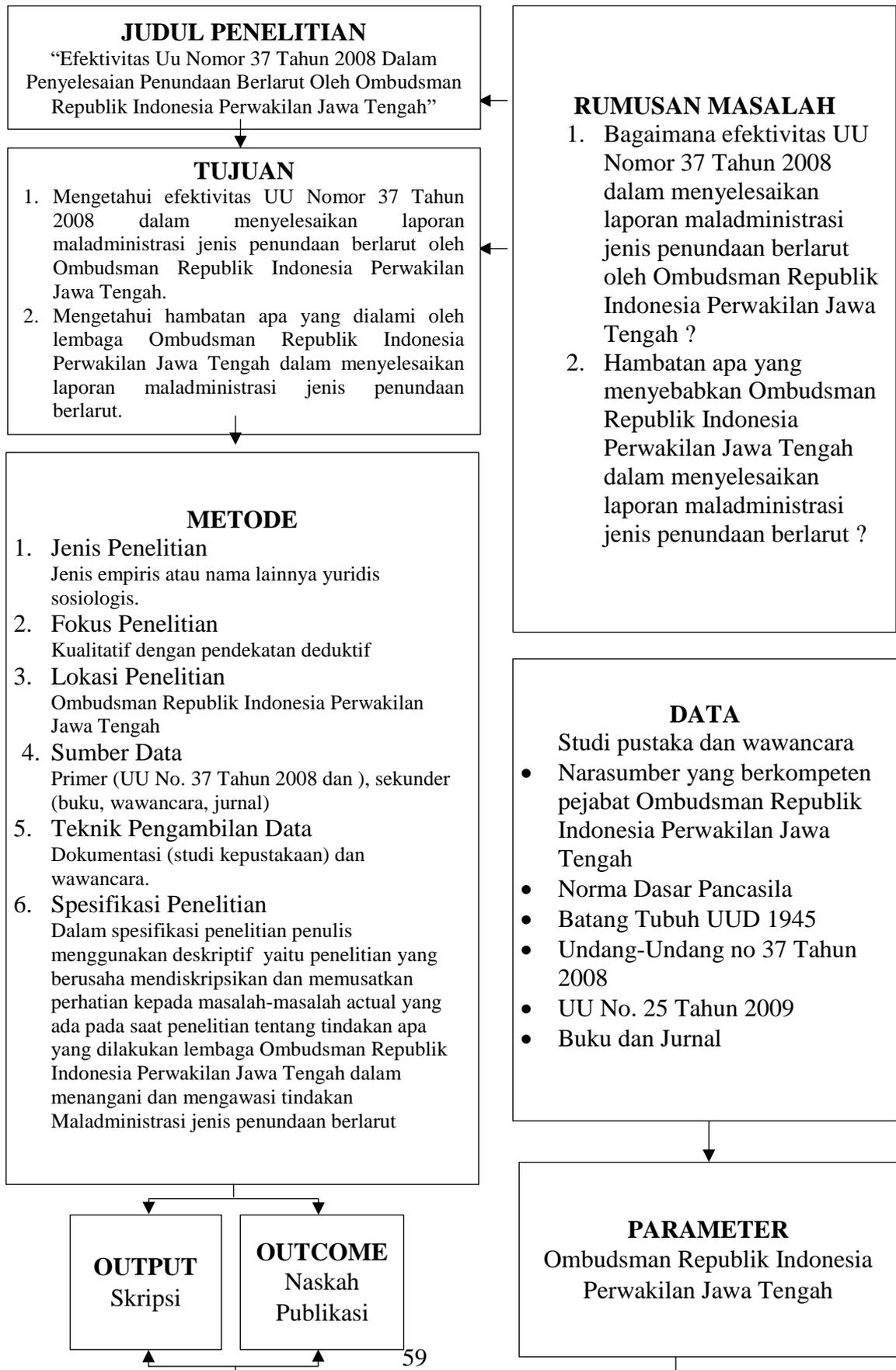
Ombudsman yang bergerak di bidang sektor publik mempunyai yurisdiksi yang luas dalam organisasi pemerintahan. Bahkan ada yang lebih luas lagi ke bidang peradilan, kepolisian dan militer. Beberapa negara juga menciptakan ombudsman yang hanya berkaitan dengan aspek khusus pemerintahan, seperti : akses terhadap informasi, lembaga pemasyarakatan, kepolisian, angkatan bersenjata dan perilaku etika dari pejabat.

C. Kerangka Berfikir

Penundaan berlarut adalah salah satu jenis penundaan berlarut di mana dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat seorang pejabat penyelenggara publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang di kerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana yang di tentukan mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.

Banyaknya laporan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tentang penundaan berlarut selama 3 tahun terakhir sebanyak 295 laporan membuat penulis bermaksud meneliti tentang bagaimana efektivnya UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyelesaikan laporan penundaan berlarut tersebut.

Skema Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sangatlah penting dan lazim di dalam suatu penelitian, metode penelitian adalah suatu cara untuk memperoleh data agar dapat memenuhi atau mendekati kebenaran dengan cara mempelajari, menganalisa dan memahami keadaan lingkungan ditempat dilaksanakannya suatu penelitian.

A. Jenis Penelitian

Dalam rangka mendapatkan data-data yang diperlukan untuk penyelesaian dan pembahasan skripsi ini secara keseluruhan agar mendapatkan hasil yang ilmiah, maka penulis menggunakan penelitian empiris yaitu suatu penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Metode penelitian hukum empiris bisa dikatakan sebagai penelitian hukum yuridis sosiologis karena dalam penelitian hukum ini diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintahan. (Soerjono Soekanto 2001, 14).

B. Bahan Penelitian

1. Bahan hukum primer :
 - a. Norma Dasar Pancasila
 - b. Batang Tubuh UUD 1945

- c. Undang-undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
 - d. Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Bahan Hukum Sekunder :
- a. Hasil Wawancara ke Instansi Terkait
 - 1) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah
 - 2) Pelapor
 - 3) Instansi Terkait yang dilaporkan
 - b. Buku-buku hasil karya ilmiah
 - c. Hasil-hasil penelitian
3. Bahan Hukum Tersier :
- a. Kamus

C. Spesifikasi Penelitian

Dalam spesifikasi penelitian penulis menggunakan deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendiskripsikan dan memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual yang ada pada saat penelitian tentang tindakan apa yang dilakukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani dan mengawasi tindakan Maladministrasi jenis penundaan berlarut. (Nazir 2006)

D. Metode Analisa

Metode yang akan digunakan untuk menganalisis data-data yang telah dikumpulkan (Aziz 2011), terkait dengan data-data hasil wawancara dengan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Pelapor, Instansi Terkait yang dilaporkan dan analisis dari undang-undang.

E. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah penelitian. Pengumpulan bahan-bahan ini dilakukan dengan studi pustaka yaitu dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, mempelajari literatur-literatur dan wawancara dengan responden, yang selanjutnya diolah dan dirumuskan secara sistematis.

F. Alat Penelitian

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan studi kepustakaan. Peneliti mempelajari, perundang-undangan, literatur-literatur, jurnal, arsip-arsip yang berkaitan dengan permasalahan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang diteliti.

G. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang sudah terkumpul baik itu bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder selanjutnya akan dipilah-pilah sesuai dengan permasalahan, yang akan dibahas kemudian dianalisis secara yuridis dengan berpedoman kepada aturan hukum yang ada, agar menjadi suatu deskripsi analisis yang komprehensif. Adapun penalaran yang digunakan untuk menganalisa masalah penelitian menggunakan metode penelitian hukum empiris bisa dikatakan sebagai penelitian hukum yuridis sosiologis karena dalam penelitian hukum ini

diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintahan. (Soerjono Soekanto 2001, 14).

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Efektivitas UU Nomor 37 Tahun 2008 Dalam Penyelesaian Penundaan Berlarut Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Penundaan Berlarut merupakan salah satu jenis tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan dan mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian. Berdasarkan adanya laporan tentang Penundaan Berlarut yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan angka laporan pada tahun 2016 (50) laporan, 2017 (75) laporan, dan tahun 2018 (62) laporan kemudian jumlah keseluruhan dari 3 tahun terakhir terdapat 187 laporan.

Berdasarkan laporan tersebut pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah menyelesaikan laporan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani penyelesaian Penundaan Berlarut di wilayah Jawa Tengah. Dalam penyelesaian dan pemeriksaan laporan tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengacu pada pasal 25 sampai dengan pasal 41 Bab VII

tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Berdasarkan pasal tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengklasifikasikan penyelesaian laporan dengan 3 tahapan penyelesaian yaitu tahap Penerimaan dan verifikasi, tahap pemeriksaan, tahap resolusi dan monitoring. Berdasarkan dari tahapan tersebut maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat mengambil keputusan bahwa laporan tersebut merupakan tindakan maladministrasi atau tidak dan mengambil keputusan dalam mengeluarkan rekomendasi pada pihak terlapor dalam memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat juga Ombudsman dapat menentukan ganti rugi kepada masyarakat bila dirasa adanya kerugian yang diterima oleh pihak terlapor.

Berdasarkan pembahasan yang sudah disebutkan oleh penulis, UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menengani penundaan berlarut dari segi prosedur dan tata cara penyelesaiannya bisa dikatakan efektif, tetapi dari segi sanksi yang di berikan ke terlapor masih belum mengikat dan hanya sebatas sanksi administratif.

Dari banyaknya laporan tentang penundaan berlarut yang di terima, supaya dapat mengurangi laporan tersebut maka pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan sejumlah kegiatan yaitu pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang lebih optimal, koordinasi, sosialisasi, dan kajian sistematis.

2. Hambatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi jenis penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

- a. Keterbatasan sumber daya manusia yang terdapat pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah karena seharusnya pada setiap bidang mempunyai 5 anggota tetapi masih adanya bidang yang hanya mempunyai 1 anggota, hal tersebut mengharuskan bidang yang kekurangan anggota bekerja lebih optimal dalam menutupi kekurangan anggotanya
- b. Perbandingan dengan luas wilayah kerja yang mencakup 35 kota dan kabupaten yang mempunyai kondisi geografis berupa medan pegunungan, tepi laut, perkotaan di persandingkan dengan dana yang tersedia, ternyata masih terdapat beberapa kegiatan yang belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Seperti kegiatan sosialisasi yang seharusnya rutin di selenggarakan di berbagai wilayah Jawa Tengah, melakukan kegiatan pengawasan di berbagai instansi pelayanan publik, dan kegiatan menindak lanjuti laporan yang setiap tahunnya bertambah.
- c. Masih adanya pihak terlapor yang belum memahami Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, seharusnya pihak terlapor dan atasan terlapor wajib melaksanakan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang di buat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan yang melanggar atau tidak melaksanakan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tersebut akan dikenai sanksi administrasi, ketentuan tersebut sesuai pada pasal 38 (1) dan pasal 39 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan dari penelitian ini yang berjudul “Efektivitas UU Nomor 37 Tahun 2008 Dalam Penyelesaian Penundaan Berlarut Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah”, peneliti dapat memberikan beberapa sarannya kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan pengawasan terhadap kinerja yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat melayani masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang semestinya.
2. Perlunya hubungan yang baik antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan instansi penyelenggara pelayanan publik di wilayah Jawa Tengah agar pengawasan dari Ombudsman Republik Indonesia dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan.
3. Perlunya pembentukan perwakilan di beberapa kota atau kabupaten supaya lebih efektif dalam memenuhi tugas dan fungsinya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Jawa Tengah sesuai dengan pasal 43 ayat (1) UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyebutkan “Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota”

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Ali, Achmad. *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*. Makassar: Kencana, 2009.
- Arista, Yodi. *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh*. Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar- Ranirry Banda Aceh, 2018.
- Asmara, Galang. *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang PRESSindo, 2016.
- Asshiddiqie, Jimly. *Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi*. Jakarta: Konstitusi Press, 2005.
- . *Menuju Negara Hukum Yang Demokratis*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2009.
- Aziz, Hidayat A. *Metode Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika, 2011.
- Balianzahab. "Sosiologi Hukum." *Wordpress*, 2009.
- Daim, A. *Hukum Administrasi*. Surabaya: Laksbang Justitia, 2014.
- Dani, Imam. "Independensi Ombudsman." *Ombudsman Republik Indonesia*, 04 2018: <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--independensi-ombudsman>.
- Dewi, Dyah Adriantini Sintha. *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik*. Magelang: Sai Wawai Publishing, 2016.
- Dwijowijoto, Ryabt Nugroho. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Fajar, Mukhtie. *Tipoe Negara Hukum*. Malang: Intrans, 2004.
- Gie, The Liang. *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Gunung Agung, 1967.
- Hetifa, Sumarto. *Inovasi, Partiosipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- Hidayat, Arif. *Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Semarang: Abshor, 2011.
- Indonesia, Ombudman Republik. "Ombudman Jawa Tengah Terima 149 Laporan Maladministrasi." 26 November 2018.
- Indonesia, Ombudsman Republik. *Ombudsman Terima 149 Laporan Maladministrasi*, Senin November 2018.
- Jusuf, M. Victor Situmorang & Juhir. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Reka Cipta, 1998.

- Kadarsih, Satiadjeng. "Tugas dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10 (Mei 2010).
- Kadarsih, Satiadjeng. "Tugas dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum*, Mei 2010: Vol. 10.
- Kertonegoro, Sentanoe. *Jaminan Sosial dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 1987.
- Lembaga Administrasi Negara. *Sistem Administrasi Negara Jilid II, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Gunung Agung, 1997.
- Lestari, Tasria. *Peran Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik*. Makasar: UIN Alaudin Makasar, 2017.
- Marnis. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: PT. Panca Abadi Nurgama, 2009.
- Mulyadi, Imam Rifai. *Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten, 2017.
- Nazir, Moh. *Metode Analisis Deskriptif*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Nurhayati. *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Poggi, Gianfranco. *The Development of The Modern State Sociological Introduction*. California: Standford University Press, 1992.
- Prajudi Atmosudirdja. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Prawirosentono, Suyadi. *Manajemen Stratejik dan Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Rachman, Arifin Abdul. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 2001.
- Ravianto. *Kualitas dan Produktivitas*. Yogyakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas, 1989.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Soemardi. *Teori Umum Hukum dan Negara : Dasar- Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif-Empirik*. Bandung: Bee Media Indonesia, 2010.
- Soerjono Soekanto. "Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)." Oleh Sri Mamudji. Jakarta: Rajawali Press, 2001.
- Sujamto. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986.

Sunaryati Hartono, dkk. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003.

Syamsuddin Rahman. "Mengenal Hukum di Indonesia." Oleh Aris Ismail, Halaman. 72-73. Makassar: Andi Bau Utari, 2014.

Widodo, Joko. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia, 2001.

Winardi. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Dasar 1945, *Amandemen Keempat*, Ditetapkan oleh MPR RI pada sidang Tahunan MPR, pada tanggal 10 Agustus 2002.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, *tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008, Nomor 139.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112.

Keppres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia.

MPR nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus

Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia No. 022/ORI-SK/I/2012 Tentang Pembentukan Perwakilan di Provinsi

Jurnal :

Camdessus, M. (1997). Good Governance. *Internatinal Monetary Fund*.

Nazsir, N. (2003). Penerapan konsep Habits Of Highly Effective People. *MediaTor*, Vol. 4.

Idrus, I. (2009, 06 31). Efektivitas Hukum.

Internet :

Encyclopedia, T. C. (2001). Sixth Edition. Dipetik 04 15, 2019, dari www.definisiOmbudsman.com

Ombudman Republik Indonesia. (2018, November 26). Ombudman Jawa Tengah Terima 149 Laporan Maladministrasi. www.ombudsman.go.id

Ombudsman RI Perwakilan KALSEL • (2018, Februari 2). Pengawasan Pelayan Publik, (Online),
<https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/ombudsman-ri-kalsel/pengawasan-pelayanan-publik> diakses 11 Juni 2019

Iman Dani. Ombudsman RI. (2018, April 11). Independensi Ombudsman, <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--independensi-ombudsman> diakses 11 Juni 2019)