



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: Selasa, Desember 01, 2020

Statistics: 2287 words Plagiarized / 5358 Total words

Remarks: High Plagiarism Detected - Your Document needs Critical Improvement.

"ANALISIS YURIDIS TENTANG PENGAWASAN **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG DILAKUKAN OLEH OMBUDSMAN** REPUBLIK INDONESIA" Ahmad Subhan¹, Afif Khalid², Muhammad Aini³ 174021Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan MAB.NPM.16810182 274021Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan MAB.NIDN. 1117048501 374021Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan MAB. NIDN. 1126108202 Email : ahmad.subhan1404@gmail.com
ABSTRAK Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila mekanisme pengawasan tidak jelas maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah procedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan publik. Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui mekanisme pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dan untuk mengetahui batasan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Negara dan pemerintah.

Penelitian hukum ini adalah **penelitian hukum normatif**, dengan menginventarisasi peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Pengawasan Penyelenggaraan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. **Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif.** Penelitian yang didasarkan atas kajian terhadap bahan-bahan kepustakaan, untuk menjawab permasalahan yang ada dengan mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Kemudian bahan-bahan hukum yang diperoleh dan dianalisa secara detail dan akurat. **Hasil penelitian menunjukkan** bahwa:1.

Mekanisme pengawasan **penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh**

Ombudsman Republik Indonesia tidak disebutkan jelas dan tegas dalam peraturan perundang-undangan maupun Peraturan Ombudsman, namun berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengawasan Ombudsman dilaksanakan dengan teknik investigasi yaitu kegiatan memperoleh informasi yang lengkap, tajam, seimbang, dan objektif atas dugaan maladministrasi, baik atas dasar laporan masyarakat maupun prakarsa sendiri.

Mekanisme investigasi dilakukan melalui dua tahapan yaitu investigasi di belakang meja dan investigasi lapangan. 2. Batasan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yakni pengawasan terhadap maladministrasi dalam bentuk perilaku/perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, penyalahgunaan wewenang, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk BUMN, BUMD, BHMD serta badan swasta/perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Maladministrasi sebagaimana disebutkan diatas tidak diperinci atau dijelaskan satu persatu, seperti apa yang dimaksud perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan penafsiran-penafsiran yang lebih luas. Kata Kunci: Pengawasan, Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia ABSTRACT The success of a supervision is very much determined by the procedure or mechanism used, if the supervisory mechanism is not clear, the implementation of supervision will shift from a substantial problem to a procedural problem.

Even though the core of the main problem is irregularities in public services. The purpose of this thesis research is to find out the mechanism for monitoring the implementation of public services by the Ombudsman of the Republic of Indonesia and to find out the limits of the authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in overseeing the implementation of public services by the State and the government.

This legal research is normative legal research, by taking an inventory of the laws and regulations governing Public Administration Supervision conducted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia. This research is a normative legal research. Research which is based on a study of library materials, to answer existing problems by collecting primary, secondary and tertiary legal materials.

Then the legal materials are obtained and analyzed in detail and accurately. The results

showed that: 1. The oversight mechanism for the implementation of public services carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia is not clearly stated in the laws and regulations of the Ombudsman, but based on this research it can be concluded that the Ombudsman monitoring mechanism is carried out with investigative techniques, namely activities to obtain complete, sharp, balanced, and objectively on allegations of maladministration, either on the basis of public reports or on one's own initiative. The investigation mechanism is carried out in two stages, namely behind the desk investigation and field investigation. 2.

The limits of the authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in supervising the implementation of public services, namely the supervision of maladministration in the form of behavior / actions against the law, beyond authority, abuse of authority, negligence or neglect of legal obligations in the administration of public services carried out by state administrators and the government including BUMN, BUMD, BHMD as well as private / individual bodies assigned to provide certain public services whose funds partly or wholly come from the APBN and / or APBD which cause harm to the public and individuals.

Maladministration as mentioned above is not detailed or explained one by one, such as what is meant by behavior or actions against the law, beyond authority, abuse of authority, negligence, and so on so that it can lead to broader interpretations. Keywords: Supervision, Public Service Delivery, Ombudsman of the Republic of Indonesia

PENDAHULUAN Delapan organ atau lembaga Negara tersebut diberi kewenangan oleh Undang-Undang Dasar 1945 untuk menjalankan system pemerintahan, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih kurang dapat berjalan sesuai dengan yang di cita-citakan dari konsep kedaulatan rakyat. Oleh karena itu, masyarakat ternyata menghendaki Negara memiliki struktur organisasi yang lebih responsive terhadap tuntutan mereka.

Terwujudnya efektifitas dan efisiensi baik dalam pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan juga menjadi harapan masyarakat yang ditumpukan kepada Negara. Perkembangan tersebut memberi pengaruh terhadap struktur organisasi Negara, termasuk bentuk termasuk bentuk serta fungsi lembaga-lembaga Negara.

Sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan tersebut berdirilah lembaga-lembaga Negara baru yang dapat berupa dewan (council), komisi (commission), komite (committee), badan (board), atau otorita (authority).¹ Dalam konteks Indonesia, kecendrungan munculnya lembaga-lembaga Negara baru terjadi sebagai konsekuensi dilakukannya perubahan terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Lembaga- Lembaga baru itu biasa dikenal dengan istilah lembaga Negara

bantu dan merupakan lembaga 1 Huda Ni`matul. 2007.

Lembaga Negara Dalam Masa Transisi Demokrasi. Yogyakarta. UII Press Negara yang bersifat sebagai penunjang. Lahirnya lembaga-lembaga Negara penunjang tersebut sebagian besar berfungsi sebagai pengawas kinerja Negara yang ada dan merupakan bentuk ketidakpercayaan terhadap lembaga-lembaga pengawasan yang ada.

Hal ini merupakan bagian dari krisis kepercayaan terhadap seluruh institusi penegak hukum, mulai dari Kejaksaan Agung, Mahkamah Agung, hingga Kepolisian. Gejala umum yang dihadapi lembaga Negara tersebut seringkali adalah persoalan mekanisme akuntabilitas, kedudukannya dalam struktur ketatanegaraan, dan pola hubungan kerjanya dengan kekuasaan pemerintah, kekuasaan membuat undang-undang dan kekuasaan kehakiman.

Sebagai lembaga yang mengemban tugas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia sekaligus memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan-pemeriksaan tertentu khususnya yang terkait dengan dugaan adanya tindakan mal administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara- penyelenggara Negara dan pemerintahan, baik yang dilaporkan masyarakat ataupun atas prakarsa sendiri.

Secara universal diakui bahwa pada hakikatnya, Ombudsman mengemban misi untuk melakukan pengawasan secara moral, pertimbangan saran, serta rekomendasi. Ombudsman meskipun tidak mengikat (Not Legally Binding) namun secara moral diikuti (Morally Binding) dan menjadi penyeimbang (Amicus Currie) antara aparatur pemerintah dengan rakyatnya.²

Dengan mengedepankan pengawasan yang dilandasi serta diarahkan kepada moralitas diharapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih meningkat kualitasnya memperoleh pelayanan secara baik dari penyelenggara Negara, masalah pelayanan publik merupakan permasalahan bangsa yang harus diselesaikan bersama pada saat ini maupun saat mendatang.

Mekanisme pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia tidak disebutkan secara jelas dan rinci dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur maupun mekanisme yang digunakan, apabila mekanisme pengawasan tidak jelas maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah procedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan publik.

Selain itu, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman bahwa lingkup kewenangan pengawasan Ombudsman sangat luas sekali, mencakup pengawasan terhadap penyelenggaraan Negara dan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun di daerah bahkan BUMN, BUMD, BHMN serta badan swasta dan perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik pun menjadi objek pengawasan Ombudsman.

Mengingat besarnya kewenangan dalam Undang-Undang, Ombudsman Republik 2 Antonius Sujata dan RM Surachman. 2002. Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional Sebuah Analogi. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional. Hlm. 79 3 Anonim. <https://fajar.co.id/2019/05/03/kontroversi-pelantikan-193-pejabat-ombudsman-wagub-sulsel-Indonesia-perlu-melakukan-langkah-langkah-untuk-mencapai-tujuan-yang-diamanatkan-Undang-Undang>.

Kewenangan yang besar harus ditunjang oleh infrastruktur yang kuat dan sumberdaya manusia yang professional. Bila Ombudsman tidak didukung dengan infrastruktur yang memadai maka kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang menjadi tidak berarti. Selain itu, luasnya kewenangan Ombudsman Republik Indonesia ini tentu saja bukan tanpa hambatan atau halangan.

Misalnya, seperti permasalahan yang terjadi di Sulawesi Selatan yaitu permasalahan Pelantikan 193 Pejabat yang ditanda tangani oleh Wakil Gubernur. Menurut Ketua Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan, kuat dugaan adanya malaadministrasi³. Menurut Plt Dirjen Otoda Kemendagri, Akmal Malik mengaku belum bisa bertindak dikarenakan masih proses pendalamn.

Pihaknya pun belum mendengarkan secara utuh, penjelasan masalah pelantikan tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN, oleh karena itu ia ingin memastikan terlebih dahulu apakah ada pendelegasian atau tidak⁴. METODE PENELITIAN Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang menggunakan sumber data sekunder atau data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan⁵ yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, penelitian sejarah hukum, dan penelitian perbandingan hukum dengan pendekatan perundang-undangan (statue approach) yang tak-paham-batas-kewenangan/.

Diakses pada tanggal 10 Maret 2019 4 Ibid hlm. 4 5 Mukti Fajar, Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 154 mana penulis melihat undang-undang yang berkaitan dengan masalah yang penulis angkat.

Selain itu, penulis juga melakukan penelitian dengan pendekatan kasus (case approach) yakni penulis meneliti alasan-alasan hukum yang digunakan. Bahan hukum yang digunakan untuk mendapatkan bahan penelitian, maka penelitian ini akan dilakukan dengan studi pustaka yang mengkaji bahan hukum. Bahan hukum sebagai bahan penelitian berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier.

PEMBAHASAN A.

Pengaturan Ketentuan Hubungan Atas Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh Ombudsman Republik Indonesia
Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Masyarakat memandang salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini karena adanya penyalahgunaan kekuasaan dalam bentuk korupsi, kolusi dan nepotisme yang mewabah dalam segala aspek kehidupan. Proses check and balance tidak terwujud dan dampaknya menyeret Indonesia ke keterpurukan ekonomi dan ancaman disintegrasi.

Untuk itu perlunya lembaga Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik. Dengan mengedepankan pengawasan yang dilandasi serta diarahkan kepada moralitas diharapkan memberikan pelayanan kepada masyarakat akan lebih meningkat kualitasnya memperoleh pelayanan secara baik dari penyelenggara 6 Komisi Ombudsman Nasional (Suryati Hartono, dkk). 2003.

Panduan Investigasi untuk negara, masalah pelayanan publik merupakan permasalahan bangsa yang harus diselesaikan bersama pada saat ini maupun saat mendatang. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh mekanisme yang digunakan. Proses pengawasan berbelit-belit melalui mekanisme yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih pada masalah substansional ke masalah prosedural.

Padahal ini persoalan adalah penyimpangan dalam pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Negara dan Pemerintahan dilakukan dengan teknik investigasi. Penggunaan istilah investigasi adalah untuk membedakan pemeriksaan atau penyelidikan yang dilakukan oleh petugas penyidik/penyelidik lainnya.

Oleh karena itu investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman adalah berbeda dengan penyelidikan yang dilakukan oleh Kepolisian dan Kejaksaan dalam rangka penegakan hukum (pro justitia). Investigasi dilakukan dalam rangka menindak lanjuti kasus-kasus dengan maladministrasi, baik atas dasar laporan masyarakat maupun atas prakarsa sendiri.

Bagi Ombudsman Indonesia investigasi diperlukan guna memperoleh informasi yang lebih lengkap, tajam, seimbang dan objektif yang akan dijadikan bahan untuk merumuskan **tindakan seperti apa yang** dapat dilakukan selanjutnya, apakah meminta klarifikasi terlebih dahulu atau sudah segera dapat memberikan rekomendasi tertentu Adapun investigasi lapangan ini merupakan tahapan kedua setelah investigasi dokumen dilakukan dibelakang Ombudsman Indonesia.

Jakarta: The Asia Foundation Indonesia, hlm 30 meja. Pengertian lapangan bukan berarti semata-mata hanya dilokasi terbuka seperti misalnya **tanah sebagai objek sengketa**, tetapi meliputi juga ruangan kantor instansi **dimana terlapor bekerja**.

Investigasi lapangan dilakukan dengan meminta keterangan secara lisan dari terlapor maupun pelapor, ataupun pihak lain yang terkait **langsung maupun tidak langsung** dengan permasalahan yang dilaporkan Ombudsman tidak berkewajiban membuktikan tuduhan maladministrasi yang disampaikan masyarakat, tetapi **dalam hal ini** pihak terlaporlah yang berkewajiban menerangkan bahwa tindakan yang ia ambil bukan merupakan perbuatan maladministrasi karena telah **sesuai dengan ketentuan** dan kepatuhan umum sehingga apa-apa **yang dituduhkan oleh pelapor** tidak benar.

Tentu saja penjelasan dan bantahan tersebut harus disertai argument serta dokumen-dokumen pendukung yang dapat diterima juga bernilai hukum. Tugas Ombudsman adalah member pendapat apakah dari aspek **pemerintahan yang baik** (good government) penjelasan tersebut dapat diterima atau tidak. Proses penilaian itu harus dilakukan secara ilmiah, wajar, adil dan objektif dengan pertimbangan fakta-fakta yang ada dan **yang diperoleh dari kedua belah pihak**.

Apabila penjelasan terlapor dapat meyakinkan Ombudsman bahwa apa yang dikeluhkan pelapor adalah tidak benar dan tindakan yang dikeluhkan tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kepatuhan masyarakat, sementara **di sisi lain** laporan dan dokumen- dokumen yang disampaikan pelapor tidak menunjukkan fakta yang sebaliknya, maka Ombudsman harus memberikan pendapatnya secara objektif kepada pelapor.

7 Ibid hlm 34 Demikian juga sebaliknya, apabila terlapor tidak dapat menjelaskan atau dapat menjelaskan tetapi penjelasan yang diberikan sulit diterima karena **tidak sesuai dengan** fakta-fakta yang disampaikan pelapor, maka Ombudsman dapat segera memberikan pendapat serta rekomendasi baik kepada terlapor secara langsung maupun melalui atasan terlapor.

Bentuk- bentuk tindakan berupa pemeriksaan lebih lanjut, pemberian sanksi administratif maupun pidana dapat direkomendasikan mengikuti koridor hukum dan perundangan yang berlaku. Ombudsman tidak berwenang memberikan sanksi maupun terhadap terlapor. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa investigasi terhadap dugaan adanya maladministrasi, dapat dilakukan atas dasar laporan masyarakat maupun atas prakarsa sendiri.

Untuk lebih jelasnya mengenai 2 (dua) macam investigasi tersebut akan dijelaskan di bawah ini. 1. Investigasi a. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Ada 4 (empat) tipe utama dari investigasi atas prakarsa sendiri atau Own Motion Investigation, sebagai berikut: 1. Kasus individual mengandung permasalahan sistemik 2. Dari hasil penelitian ilmiah 3. Berawal dari hasil massa 4. Informasi dari whistle blower⁷.

Keputusan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri lebih merupakan kebijakan Ombudsman. Usulan investigasi atas prakarsa sendiri pada dasarnya sama dengan investigasi biasa, hanya saja dalam hal ini pertimbangannya lebih ditekankan pada uraian permasalahan yang akan diinvestigasi. Sehingga permasalahan yang menjadi dasar pengajuan haruslah benar-benar memenuhi kriteria untuk dilakukan investigasi atas prakarsa sendiri.

Sebagai contoh investigasi lapangan atas prakarsa sendiri adalah kedatangan tim Bidang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia ke Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam rangka kegiatan supervisi yaitu melakukan pengamatan ke Rutan, Kantor Imigrasi Kelas II Maumere, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Alok, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sikka dan Pelayanan Satuan Lalu Lintas Kabupaten Sikka Khususnya pelayanan SIM8.

Menurut Azliani Wakil Ketua Ombudsman, berdasarkan hasil pengamatannya pelayanan publik di kantor-kantor tersebut masih jauh dari harapan publik. b. Investigasi Atas Laporan Masyarakat Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam laporan yaitu: 1. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor 2.

Memuat uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci 3. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak 8 Suara Ombudsman Republik Indonesia Edisi ke- 2/Maret-April 2013 terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Dalam hal laporan terdapat kekurangan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan. Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga

puluh) hari terhitung sejak tanggal pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas laporan. Apabila laporan tidak dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari pelapor dianggap mencabut laporannya.

Apabila berkas laporan telah dinyatakan lengkap, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substansi. Dalam melakukan pemeriksaan substansif, Ombudsman dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan. Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif tersebut, maka Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman: 1. Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan 2.

Berwenang melanjutkan pemeriksaan Apabila Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditanda tangani oleh Ketua Ombudsman. Pemberitahuan tersebut dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang.

Apabila dalam pemeriksaan substansi tersebut didapatkan bahwa Ombudsman berwenang untuk melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut, Ombudsman dapat memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penterjemah untuk dimintai keterangan berkaitan dengan kasus serta dapat meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan.

Ada lima syarat yang perlu diperhatikan selama melakukan investigasi, sebagai berikut: 1. Kewajiban menjaga kerahasiaan 2. Kewajiban untuk bersikap objektif dan tidak berpihak (impartiality) 3. Kewajiban mendengarkan serta memperhatikan keterangan dan informasi dari kedua belah pihak, baik pelapor maupun terlapor, termasuk saksi-saksi 4.

Memperlakukan pelapor maupun terlapor secara setara 5. Ombudsman dilarang menangani laporan yang sangat mungkin menimbulkan conflict of interest⁹. Contoh kasus investigasi atas laporan masyarakat: 9 Ibid hlm 34 Kasus yang terjadi di Kantor Pertanahan Surabaya II. Kala itu, pelapor yang sudah mengajukan permohonan HGB sejak 1998, berkas permohonannya mengendap sekitar 5 (lima) tahun tanpa perkembangan penyelesaian.

Pelapor mendatangi Kantor Ombudsman dan berkonsultasi dengan Asisten Ombudsman di Kantor Perwakilan Ombudsman Jawa Timur. Setelah syarat dan bukti

laporan dilengkapi pelapor, Ombudsman langsung memanggil Kepala Kantor Pertanahan Surabaya II untuk melakukan koordinasi penyelesaian laporan masyarakat.

Sesuai laporan Ombudsman, terlapor hadir dan memberikan keterangan dan diperoleh pokok permasalahan yaitu mengenai Surat Kuasa untuk melakukan transaksi jual beli antara Yayasan Al-Jafar sebagai penjual dengan pelapor sebagai pembeli. Masalahnya, pemberi kuasa dalam surat kuasa tersebut tidak terdapat dalam dokumen akta pendirian Yayasan sebagai pengurus.

Juga dalam surat kuasa yang dilampirkan pelapor hanya tertulis nama sebagai pemberi kuasa saja, tanpa ada tanda tangan. Sehingga menurut terlapor pemberi kuasa bukan orang yang berwenang untuk melakukan transaksi jual beli tanah dan bangunan rumah antara Yayasan Al-Jafar dan pelapor tidak sah atau cacat hukum. Sehingga untuk membuat transaksi tersebut sah menurut hukum, pelapor harus mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri Surabaya.

Pelapor tidak begitu saja menerima saran dari Kantor Pertanahan karena pelapor sangat yakin bahwa penjual rumahnya adalah pengurus yang sah Yayasan Al-Jafar. Jika tidak ada kewenangan dari penjual untuk melakukan transaksi, pastilah notaries tidak akan membuat akta jual beli. Dengan bimbingan Asisten Ombudsman, pelapor mencoba mendatangi kantor Notaris MR.

Oe Siang Djie yang dulu membuat akta jual beli kepada Asisten notaris yang dulu memproses transaksi. Dia juga telah menerima kuasa untuk mengurus SHGB dengan biaya tiga juta rupiah. Namun anehnya, dengan biaya sedemikian mahal, pelapor masih harus kesana kemari sendiri, bolak balik kekantor kelurahan dan pertanahan.

Kantor notaris penerimakuasa tersebut hanya memberikan konsultasi dan arahan saja, tidak terjun kelapangan. Akan tetapi setelah diinvestigasi Ombudsman, ternyata Kantor Notaris yang sekarang menempati Kantor Notaris MR. Oe Siang Djie bukanlah pemegang protokol yang menyimpan berkas akta pendirian Yayasan Al-Jafar serta akta jual beli antara pelapor dengan Yayasan Al-Jafar, meskipun alamat dan nomor telpon masih aktif seperti semula.

Setelah pelapor mengancam akan melaporkan Asisten Notaris tersebut kepada yang berwajib barulah diberi 10 Suara Ombudsman Republik Indonesia Edisi Ke-2/Maret-April 2013, hlm 24 informasi bahwa notaris pemegang protokolnya adalah notaris lain yang berkantor di jalan Surabaya. Teguran lisan tersebut dibawah bimbingan dan arahan Asisten Ombudsman Republik Indonesia yang menanganinya.

Pelapor akhirnya menemukan berita acara perubahan pengurusan Yayasan Al-Jafar Nomor 64 yang dibuat dihadapan Notaris MR. Oe SiangDjie pada 18 Juli 1975, yang isinya menerangkan bahwa penjual pada perjanjian jual beli Nomor 11 Notaris MR. Oe Siang Djie pada tanggal 14 April 1982 adalah pengurus Yayasan Al- Jafar yang sah menurut hukum.

Bukti tambahan tersebut setelah salinannya dilegalisasi sebagai salinan yang sah maka diberikan oleh Ombudsman kepada terlapor dan dijelaskan bahwa penjual rumah dan bangunan objek HGB yang diajukan oleh pelapor adalah orang yang mempunyai kewenangan untuk menjual, karena mereka adalah pengurus Yayasan Al-Jafar. Sehingga tanpa mengubah surat kuasa dan tidak perlu mengajukan gugatan kepada Yayasan Al-Jafar di Pengadilan Negeri Surabaya, maka proses SHGB yang diajukan oleh pelapor harus ditindak lanjuti oleh terlapor¹⁰. B.

Batasan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Negara dan Pemerintahan Menurut Philipus M. Hadjon, wewenang (bevoegdheid) dideskripsikan sebagai kekuasaan hukum (rechtsmacht). Jadi dalam konsep hukum publik, wewenang berkaitan dengan kekuasaan¹¹. F.P.C.L Tonner berpendapat verband opgevad als het vermogen om positief recht vast te stellen en aldus rechtsbetrekkingen tussen burgers onderling en tussen overheid en te (kewenangan pemerintah dalam kaitan ini dianggap sebagai kemampuan untuk melaksanakan hukum positif, dan dengan begitu dapat diciptakan hubungan hukum antara pemerintahan dengan warga negara)¹². Kewenangan memiliki unsur- unsur yaitu: 1.

Pengaruh yaitu bahwa penggunaan wewenang dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subjek hukum 2. Dasar hukum yaitu bahwa wewenang itu selalu harus dapat ditunjukkan dasar hukumnya 3. Konformitas hukum yaitu mengandung makna adanya standar wewenang, yaitu standar umum (semua jenis wewenang) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu).

Setiap wewenang itu dibatasi oleh isi/materi (materiae), wilayah/ruang (locus) dan waktu (tempus). Cacat dalam aspek- aspek tersebut menimbulkan cacat wewenang atau dalam artian bahwa di luar- luar batas-batas itu suatu tindakan pemerintahan merupakan tindakan tanpa wewenang (onbevoegdheid). Tindakan tanpa wewenang bisa berupa a) onbevoegdheid ratiene materiae, b) Philipus M.Hadjon. 1997. Tentang Wewenang.

Yuridika No. 5&6 Tahun XII, September-Desember, hlm 1 onbevoegdheid ratiene loci, dan c) onbevoegdheid ratiene temporis. Suatu perbuatan hukum yang cacat hukum jika perbuatan tersebut dilakukan tanpa wewenang/ alas hak yang jelas (cacat wewenang),

dilakukan melalui prosedur yang tidak benar (cacat prosedur), dan substansi perbuatan itu sendiri (cacat substansi).

Cacat wewenang mengakibatkan suatu perbuatan menjadi batal demi hukum (van rechtswege nietig). Cacat prosedur hanya tidak akan menyebabkan suatu perbuatan menjadi batal demi hukum, melainkan hanya dapat dimintakan pembatalan (vernietigbaar). Sedangkan cacat substansi berakibat pada batalnya suatu perbuatan hukum (nietig).

Dalam kaitannya dengan batasan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Negara dan pemerintahan, maka berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman menyebutkan bahwa: "mbsm epulik on ng selanjutnya disebutkan Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik 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 aggra pdata d bjaera". Mengingat besarnya kewenangan yang telah diberikan oleh Undang-Undang 12 Ridwan HR.

2006. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Rajawali Pers, hlm 100 ini tentu saja bukan hambatan atau halangan. Misalnya, seperti permasalahan yang terjadi di Sulawesi Selatan yaitu masalah pemeriksaan tim seleksi (timsel) calon anggota Komisi Pemilihan Umum (KPU) dari tujuh daerah di Sulawesi Selatan oleh Ombudsman. Pemeriksaan Ombudsman tersebut menimbulkan kontroversi.

Pasalnya, lembaga tersebut dinilai mencampuri sesuatu yang bukan menjadi kewenangannya¹³. Menurut pengamat politik dari Universitas Muhammadiyah Makassar, Arqam Azikin kepada Koran kewenangan mereka. Hal yang menjadi kewenangan Ombudsman adalah institusi yang melayani publik.

Kalau timsel apa, Surat Keputusan (SK) penugasannya juga menjadi kewenangan untuk diperiksa Ombudsman adalah lembaga yang menggunakan APBD dan APBN. Dari ketentuan Pasal 6 sebagaimana disebutkan diatas, ada beberapa kategori atau kriteria untuk mengetahui bahwa suatu permasalahan termasuk dalam kewenangan Ombudsman dan sekaligus menjadi batasan kewenangan Ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Negara dan pemerintahan.

Adapun kriteria yang ada dalam Pasal 6 sebagai berikut: 1. Mengawasi 2. Penyelenggaraan pelayanan publik 3. Yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 4. Termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum 13 Anonim, www.koran-sindo.com.

Pemeriksaan Timsel KPU-Ombudsman Dinilai Lampaui Kewenangan. Diakses pada tanggal 10 Maret 2020 Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Adapun penjelasan dari isi Pasal tersebut akan diuraikan lebih lanjut yaitu sebagai berikut: 1. Mengawasi Dalam hubungannya dengan fungsi pengawasan, didalam melaksanakan peran dan fungsinya, Ombudsman sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 Undang Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 7 tersebut diatas dapat diambil kesimpulan bahwa yang menjadi objek pengawasan dari Ombudsman adalah terkait dengan maladministrasi.

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekuualitas dengan kesalahan tersebut. Secara sintaksis Pasal 1 angka 3, dapat diurai sebagai berikut: 1.

Perilaku atau perbuatan 2. Melawan hukum 3. Melampaui wewenang 4. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut 5. Kelalaian 6. Pengabaian kewajiban hukum 7. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik 8. Dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan 9. Menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril 10. Bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Bentuk-bentuk Maladministrasi yang paling umum yaitu Penundaan Berlarut; Penyalahgunaan Wewenang; Penyimpangan Prosedur; Pengabaian Kewajiban Hukum; Tidak Transparan; Kelalaian; Diskriminasi; Tidak Professional; Ketidak Jelasan Informasi; Tindakan Sewenang- Wenang; Ketidakpastian Hukum; Salah Pengelolaan. Pada dasarnya setiap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur, tidak sesuai dengan etika administrasi, tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku adalah Maladministrasi.

Untuk menentukan mana laporan yang merupakan Maladministrasi dan mana yang

bukan Maladministrasi, harus dipisahkan antara pemenuhan prosedur pelayanan publik atau proses administrasi yang berjalan dan mana substansi laporan sebenarnya. Dengan memperhatikan fakta-fakta, dasar hukum yang dilanggar, peristiwa yang relevan, bukti-bukti yang terkait, saksi atau pihak lainnya yang terkait, dengan menggunakan indikator sejauh mana peristiwa tersebut bertentangan dengan hukum dan peraturan yang berlaku, dan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Jika suatu laporan masyarakat termasuk Maladministrasi maka hal tersebut menjadi wewenang Ombudsman. Dalam ayat (2) disebutkan selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Ombudsman berwenang: a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepada 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 kepada Daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi. Dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ada hal penting yang harus dipatuhi oleh Ombudsman Republik Indonesia yaitu Ombudsman Republik Indonesia dilarang untuk mencampuri kebebasan Hakim dalam memberikan putusan.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman menyebutkan bahwa kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan Hakim dalam . Hakim dalam menjalankan tugas dan fungsinya wajib menjaga kemandirian. Segala campur tangan dalam urusan peradilan oleh pihak luar kekuasaan kehakiman adalah dilarang karena kemandirian kekuasaan kehakiman merupakan prinsip dari Negara hukum. 2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan barang publik meliputi: a.

Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan belanja Daerah. b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah dipisahkan. c.

Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Adapun pelayanan atas jasa publik meliputi: a.

Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah. Sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas), pelayanan pendidikan (Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Perguruan Tinggi), pelayanan navigasi laut (mercusuar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lintas), pelayanan keamanan (jasa Kepolisian), dan pelayanan pasar. b.

Penyedia jasa layanan publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan yaitu jasa yang dihasilkan oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk penyelenggaraan pelayanan publik (public service obligation), sebagai contoh antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (persero) Garuda Indonesia, PT (persero) Merpati Airlines, PT (persero) Pelni, PT (persero) KAI, PT (persero) DAMRI, serta jasa penyedia air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum. c.

Penyedia jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan administratif meliputi: a.

Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara. b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. 3.

Penyelenggara Negara dan Pemerintahan Penyelenggara Negara berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman disebutkan bahwa pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara sesuai dengan peraturan perundang- . Sebagai contoh pelayanan publik oleh Negara dan pemerintahan, antara lain pelayanan

kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercusuar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), pelayanan pasar dan sebagainya. 4.

Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah. Sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (persero) Garuda Indonesia, PT(persero) Merpati Airlines, PT (persero) Pelni, PT (persero) KAI, PT (persero) DAMRI, serta jasa penyedia air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM).

PENUTUP Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dapat diambil kesimpulan, yaitu: 1. Mekanisme pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia tidak disebutkan jelas dan tegas dalam peraturan perundang-undangan maupun Peraturan Ombudsman sehingga sering menimbulkan permasalahan saat melaksanakan tugasnya.

Dalam Undang Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, disanapun tidak dinyatakan secara jelas dan tegas bagaimana mekanisme pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman sehingga dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman sering mendapati masalah didalamnya. Namun berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan mekanisme pengawasan Ombudsman dilaksanakan dengan teknik investigasi yaitu kegiatan memperoleh informasi yang lengkap, tajam, seimbang dan objektif atas dugaan maladministrasi, baik atas dasar laporan masyarakat maupun prakarsa sendiri.

Adapun investigasi atas dasar laporan masyarakat ada beberapa hal yang harus dipenuhi oleh pelapor sehingga laporan tersebut dapat diproses oleh Ombudsman. Mekanisme investigasi dilakukan melalui dua tahap yaitu investigasi dibelakang meja dan investigasi lapangan. Untuk investigasi dibelakang meja dilakukan dengan melihat bukti-bukti terlampir yang diajukan oleh pelapor dan investigasi lapangan dilakukan dengan langsung menemui pihak terlapor 2.

Batasan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yakni pengawasan terhadap maladministrasi dalam bentuk perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, penyalahgunaan wewenang, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk 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 APBN dan/atau APBD yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pengertian Maladministrasi sebagaimana disebutkan diatas tidak terperinci atau dijelaskan satu persatu, seperti apa yang dimaksud perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, penyalahgunaan wewenang, kelalaian dan sebagainya. Sehingga dapat menimbulkan penafsiran-penafsiran yang lebih luas. DAFTAR PUSTAKA A. BUKU : Antonius Sujata. 2003. Ombudsman Indonesia-Masa Lalu, sekarang dan masa mendatang. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, hlm 2 Asmara Galang. 2012.

Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. Surabaya. LaksBang PRESSindo Azliani Agus. 2013. Ombudsman dan Penyelenggara Pelayanan Publik. Slide Persentasi disampaikan pada Rapat Dinas Inspektorat Jendral Kementerian Perhubungan tahun 2013 Bahder Johan Nasution. 2008. Metode Penelitian Ilmu Hukum. Mandar Maju. Bandung, hlm. 83-88 Hendra Nurtjahjo, Dkk. 2013. Memahami Maladministrasi.

Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, hlm 5 Huda Ni`matul. 2007. Lembaga Negara Dalam Masa Transisi Demokrasi. Yogyakarta. UII Press Komisi Ombudsman Nasional (Suryati Hartono, dkk). 2003. Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Jakarta: The Asia Foundation Indonesia, hlm 30 Komisi Ombudsman Nasional. 2005.

Peranan Ombudsman dalam Rangka Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, hlm 5 Mukti Fajar, Yulianto Achmad, 2007, Dualisme Penelitian Hukum, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 222 Mukti Fajar, Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 154 Philipus M.Hadjon. 1997.

Tentang Wewenang. Yuridika No. 5&6 Tahun XII, September-Desember, hlm 1 Ismatullah Dedi. 2009. Hukum Tata Negara. Bandung. CV Pustaka Setia. Hlm 132-151 Ridwan HR. 2013. Hukum Administrasi Negara. Jakarta. Rajawali Press. Hlm 241-242 Sinyo Harry Sarundajang. 2011. Birokrasi dalam Otonomi Daerah (Upaya Mengatasi Kegagalan). Jakarta. Kata Hasta Pustaka. Hlm. 225 Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 2003, Penelitian Hukum Normatif, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.

33-37 Suara **Ombudsman Republik Indonesia** Edisi ke-2/Maret-April 2013 Surayin. 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Analisis. Yrama Widya. Bandung, hlm 10
Zainuddin Ali, 2016, **Metode Penelitian Hukum**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.

INTERNET SOURCES:

- 0% - Empty
- 1% - <https://www.harianbhirawa.co.id/pelayana>
- 1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
- 0% - <https://sangpujanglecil.blogspot.com/2>
- 0% - <https://www.ombudsman.go.id/regulasi/lih>
- 0% - <https://puslit.dpr.go.id/produk/jurnal-k>
- 0% - <https://www.gurupendidikan.co.id/metode->
- 0% - http://repository.upi.edu/35411/5/S_PKN_
- 0% - <http://jurnal.lppm.unsoed.ac.id/ojs/inde>
- 1% - <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/>
- 0% - <https://www.researchgate.net/publication>
- 1% - <https://nefitriana.blogspot.com/2016/0>
- 1% - <https://bulelengkab.go.id/assets/instans>
- 0% - <http://eprints.umpo.ac.id/2637/2/BAB%20I>
- 0% - <http://jdih.tanjabtinkab.go.id/media/fil>
- 0% - <https://id.scribd.com/doc/146235623/Herr>
- 0% - <https://www.researchgate.net/publication>
- 0% - <https://www.researchgate.net/journal/208>
- 0% - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/>
- 0% - <http://www.sustainabilitylabs.org/assets>
- 0% - <https://www.sciencedirect.com/science/ar>
- 0% - <https://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>
- 0% - <https://www.researchgate.net/journal/232>
- 0% - <http://eprints.ums.ac.id/68325/18/NASKAH>
- 0% - <http://library.ifla.org/175/1/199-burnet>
- 0% - <https://thelawreviews.co.uk/edition/the->
- 0% - <https://www.fda.gov/science-research/cli>
- 0% - <https://www.cadtm.org/The-IMF-and-the-Wo>
- 0% - <https://www.global-regulation.com/transl>
- 0% - <https://www.rbkc.gov.uk/pdf/FPI%20is%20i>
- 0% - <https://sidrayyantar.com/author/admin/>
- 0% - <https://ppkn.co.id/penerapan-pancasila-d>
- 0% - <https://blog-kumpulan-makalah.blogspot.c>
- 0% - <https://makalahlaporanterbaru1.blogspot>

0% - <https://www.esaunggul.ac.id/peranan-nega>
0% - <https://lordtowy.wordpress.com/category/>
1% - <https://annariyanti.blogspot.com/2012/12>
0% - <http://eprints.umm.ac.id/42863/2/BAB%20I>
0% - <https://lordtowy.wordpress.com/category/>
1% - <https://annariyanti.blogspot.com/2012/12>
0% - <http://lawfaculty.unhas.ac.id/DataFile/4>
1% - <https://annariyanti.blogspot.com/2012/12>
1% - <https://annariyanti.blogspot.com/2012/12>
0% - https://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal_
0% - <https://www.kompas.com/skola/read/2020/1>
0% - <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index>
0% - <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/A>
0% - <https://www.hukumonline.com/klinik/detai>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
0% - <https://www.silontong.com/2018/06/23/pen>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
0% - <http://repo.apmd.ac.id/554/1/ANDRIAN%20Y>
0% - <https://www.kompasiana.com/dennydefrizal>
1% - <https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Un>
0% - <https://www.academia.edu/33319465/UNDANG>
0% - <https://id.scribd.com/doc/76179499/Penga>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
1% - <https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Un>
0% - <https://id.scribd.com/doc/182988394/Modu>
0% - <https://www.indonesia.go.id/layanan/kepe>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
0% - <https://andichairilfurqan.wordpress.com/>
1% - <https://hardyee.blogspot.com/2012/06/mak>
1% - <https://hardyee.blogspot.com/2012/06/mak>
0% - <https://notarymagazine.com/tinjaun-akade>
0% - <https://belikraya.blogspot.com/2018/08/m>
0% - <https://www.antaraneews.com/berita/491883>
0% - <https://issuu.com/dutamasyarakat8/docs/0>
0% - <https://fajar.co.id/2019/05/03/kontrover>
0% - <https://www.gurupendidikan.co.id/metode->
0% - <http://repository.usu.ac.id/bitstream/ha>
0% - <http://etheses.uin-malang.ac.id/321/5/10>
0% - <https://journal.uui.ac.id/IUSTUM/article>

0% - <https://www.kompasiana.com/sigitnurprata>
0% - <https://journal.kpu.go.id/index.php/ERE/>
0% - <https://meaningaccordingtoexperts.blogspot>
0% - <https://arfinpratama.blogspot.com/2015/0>
1% - <https://ppid.dephub.go.id/fileupload/inf>
0% - <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/dow>
0% - <https://ceritakuaja.wordpress.com/2016/1>
0% - <https://manfrednabuasa.blogspot.com/2016>
0% - <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artike>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
0% - <https://text-id.123dok.com/document/dy4v>
0% - https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_
1% - <https://www.harianbhirawa.co.id/pelayana>
1% - <https://www.harianbhirawa.co.id/pelayana>
0% - <https://123dok.com/document/6zkw2x1z-ked>
0% - <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php>
0% - <https://aeyogy.wordpress.com/tag/langkah>
0% - <https://www.neliti.com/journals/jurnal-h>
0% - <http://www.harianbuana.com/2016/09/didug>
0% - <https://rasidiadhipati.blogspot.com/2012>
0% - <https://adedidikirawan.wordpress.com/pag>
0% - <https://www.multidana.id/pengaduan/>
0% - <https://silvianoraadministrasipublik13.b>
0% - <https://id.scribd.com/doc/260112181/LIS->
0% - <https://kabar24.bisnis.com/read/20201109>
1% - <https://nefifitriana.blogspot.com/2016/0>
0% - <https://ineupuspita.wordpress.com/2008/0>
0% - <https://www.papermakalah.com/2018/01/mak>
0% - <https://es.scribd.com/doc/57590127/Hubun>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
0% - <https://melbenu.blogspot.com/2012/07/lap>
0% - <https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian->
0% - <https://issuu.com/harianjurnalasia/docs/>
0% - http://eprints.undip.ac.id/64266/2/BAB_1
0% - <https://danielstephanus.wordpress.com/ta>
0% - <https://www.scribd.com/document/35881025>
0% - <https://sikkanews.blogspot.com/2009/>
0% - <http://klaten.kemenag.go.id/pict/2642393>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>

1% - <https://ombudsman.go.id/regulasi/lihat/8>
1% - <https://nefifitriana.blogspot.com/2016/0>
1% - <https://nefifitriana.blogspot.com/2016/0>
1% - <https://nefifitriana.blogspot.com/2016/0>
0% - <https://adeadhari.blogspot.com/2011/05/k>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
1% - <https://nefifitriana.blogspot.com/2016/0>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
0% - <https://peraturanpajak.com/2018/04/20/su>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
1% - <https://ombudsman.go.id/regulasi/lihat/8>
0% - <https://husendro.blogspot.com/2008/12/>
0% - <https://www.cermati.com/artikel/jenis-je>
0% - <https://www.coursehero.com/file/47859540>
0% - <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handl>
0% - <http://www.pa-purwodadi.go.id/index.php/>
0% - <https://id.scribd.com/doc/309800593/Buku>
0% - <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/ar>
0% - <https://issuu.com/ayep3/docs/161214>
0% - <https://jurnalhukumargumentum.wordpress>
0% - <https://www.mypurohith.com/contoh-surat->
0% - <https://rahasiabelajar.com/contoh-surat->
0% - <http://pa-girimenang.go.id/surat-kuasa-k>
0% - <https://pengwil-inisumbar.blogspot.com/p>
0% - <http://dogr.white-project.it/nomor-telep>
0% - <https://www.scribd.com/document/35881025>
0% - <https://www.rmolsumut.id/rss/category/pe>
0% - <https://www.lawyersclubs.com/pentingnya->
0% - <https://id.scribd.com/doc/60192382/PMII>
0% - <https://www.kaskus.co.id/thread/58214b4d>
0% - <http://ojs.uma.ac.id/index.php/gakkum/ar>
0% - <https://sutanmajolelo.blogspot.com/2013/>
0% - <http://repository.usu.ac.id/bitstream/ha>
0% - <https://e-jurnal.peraturan.go.id/index.p>
0% - <https://e-jurnal.peraturan.go.id/index.p>
0% - <https://herman-notary.blogspot.com/2009/>
0% - <https://e-jurnal.peraturan.go.id/index.p>
0% - <https://bisdan-sigalingging.blogspot.com>
0% - <https://pt.scribd.com/doc/112664393/TEOR>
0% - <https://pt.scribd.com/doc/112664393/TEOR>

1% - [https://herlambangperdana.files.wordpress](https://herlambangperdana.files.wordpress.com/)
1% - [https://herlambangperdana.files.wordpress](https://herlambangperdana.files.wordpress.com/)
0% - <https://www.ombudsman.go.id/regulasi/lih>
0% - <https://www.indonesia.go.id/layanan/kepe>
0% - <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t4279>
0% - <https://issuu.com/seputar-indonesia/docs>
0% - <https://issuu.com/lampungpost0/docs/lamp>
0% - <https://dukunhukum.wordpress.com/categor>
0% - <http://repository.usu.ac.id/bitstream/ha>
0% - <https://media.kemsos.go.id/images/633Art>
0% - <http://eprints.umpo.ac.id/2637/2/BAB%20I>
1% - <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/>
0% - <https://es.scribd.com/document/320535064>
0% - <https://www.pinterpandai.com/apbd-anggar>
0% - <https://keluhkesah.com/mengenal-hukum-da>
0% - <https://www.researchgate.net/publication>
1% - <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artike>
0% - <https://id.scribd.com/doc/204718151/Buku>
0% - <https://id.scribd.com/doc/204718151/Buku>
0% - <https://id.scribd.com/doc/204718151/Buku>
1% - <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artike>
0% - <https://id.scribd.com/doc/204718151/Buku>
0% - <http://www.dpr.go.id/doksileg/proses2/RJ>
0% - <https://finansial.bisnis.com/read/202009>
0% - <https://hendraprijatna68.files.wordpress>
0% - <http://jurnal.fisip.unila.ac.id/index.ph>
0% - <https://id.scribd.com/doc/204718151/Buku>
0% - <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/re>
1% - <https://rivaldinotes.wordpress.com/2018/>
1% - <https://rivaldinotes.wordpress.com/2018/>
1% - <https://rivaldinotes.wordpress.com/2018/>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
1% - <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/>
0% - <https://ejournal.uksw.edu/alethea/articl>
2% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
0% - <http://www.ememha.com/2019/07/tindak-pid>
0% - <https://hukum11.wordpress.com/kumpulan-u>
0% - <https://hukum11.wordpress.com/kumpulan-u>

0% - <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/ar>
1% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
1% - <https://www.slideshare.net/perencanakota>
0% - <https://www.hukumonline.com/klinik/detai>
1% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
1% - <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id>
0% - <http://eprints.undip.ac.id/59130/2/2.BAB>
1% - <https://abekaforum.wordpress.com/2010/02>
1% - <https://duniainimilikgue.blogspot.com/20>
1% - <https://www.kompasiana.com/alit.amarta/5>
1% - <https://abekaforum.wordpress.com/2010/02>
1% - <https://abekaforum.wordpress.com/2010/02>
1% - <https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Un>
1% - <https://duniainimilikgue.blogspot.com/20>
1% - <https://ppid.dephub.go.id/fileupload/inf>
1% - <https://www.slideshare.net/perencanakota>
1% - <https://ppid.dephub.go.id/fileupload/inf>
1% - <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/200>
1% - <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id>
1% - <https://www.slideshare.net/perencanakota>
0% - <https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pe>
1% - <https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Un>
1% - <https://ombudsman.go.id/regulasi/lihat/8>
1% - <https://abekaforum.wordpress.com/2010/02>
1% - <https://www.slideshare.net/perencanakota>
1% - <https://duniainimilikgue.blogspot.com/20>
0% - <http://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/>
1% - <https://www.kompasiana.com/alit.amarta/5>
0% - <https://peraturan.go.id/common/dokumen/l>
1% - <https://www.kompasiana.com/alit.amarta/5>
0% - http://repository.upi.edu/15697/8/S_PSR_
1% - <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/>
0% - <https://www.kompasiana.com/rianadewie/55>
1% - <https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Un>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
0% - <https://www.slideshare.net/mappifh/penel>
0% - <https://www.chandrayusuf.com/2010/>
0% - <https://blogkris.wordpress.com/2009/03/2>
0% - <https://makalahombudsmanri.blogspot.com/>
1% - <https://bulelengkab.go.id/assets/instans>

0% - <https://www.ombudsman.go.id/profiles/ind>
0% - https://jdih.ombudsman.go.id/dasar_hukum
0% - <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pen>
0% - <https://kilometer25.blogspot.com/2012/11>
0% - <https://www.researchgate.net/publication>
0% - http://fh.ubb.ac.id/img_ubb/file1/Buku/P
0% - <https://makalah-hukum.blogspot.com/feeds>
1% - <https://doku.pub/documents/peranan-ombud>
0% - https://www.slideshare.net/notariat_unud
0% - <https://e-jurnal.peraturan.go.id/index.p>
0% - <https://id.scribd.com/doc/285326863/ADVO>