

PROSEDUR PENGAJUAN LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK YANG DI ANGGAP MERUGIKAN MELALUI OMBUDSMAN

*(PROCEDURE FOR SUBMISSION OF COMMUNITY REPORTS ON PUBLIC SERVICES THAT ARE
CONSIDERED DIFFERENT THROUGH OMBUDSMAN)*

Arif Sugianoor;

Mahasiswa Program Ilmu Hukum Univ. Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari –Kalimantan
Selatan

*Corresponding author: Arifberlin8@gmail.com

ABSTRAK

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui metodologi penyampaian laporan publik tentang administrasi terbuka yang dipandang tidak menguntungkan melalui ombudsman 2) Untuk mengetahui kewajiban dan unsur ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan publik terhadap administrasi publik. Jenis eksplorasi yang digunakan adalah regularizing. Ide eksplorasi yang dipimpin sangat logis. Pemeriksaan informasi dalam makalah ini menggunakan informasi subjektif.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Prosedur Pengajuan Laporan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang Dianggap Merugikan Melalui Ombudsman maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Metodologi penyampaian laporan publik tentang administrasi terbuka yang dipandang sebagai penghalang melalui ombudsman. Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008, sedangkan Ombudsman bertugas mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang dikoordinir oleh pimpinan negara dan badan publik baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah. (BUMD), dan Unsur Sah Milik Negara. seperti halnya badan-badan swasta atau orang-orang membagikan tugas menawarkan jenis bantuan publik tertentu.

Kata Kunci: Prosedur Pengajuan Laporan Masyarakat, Layanan Publik, Ombudsman

ABSTRACT

The objectives of this research are as follows: 1) To find out the procedure for submitting public reports on public services that are considered detrimental through the ombudsman 2) To find out the duties and functions of the ombudsman in resolving public complaints against public services. The type of research used is normative. The nature of the research conducted is descriptive analytical. Data analysis in this paper used qualitative data.

Based on the results of research regarding the Procedure for Submission of Public Reports on Public Services Considered Harmful Through the Ombudsman, it can be concluded as follows: 1) The procedure for submitting public reports on public services that are considered detrimental through the ombudsman. Article 6 of Law no. 37 of 2008, while the function of the Ombudsman is to oversee the implementation of public services organized by state administrators and the government both at the center and in the regions, including those held by State-Owned Enterprises (BUMN), Regional-Owned Enterprises (BUMD), and State-Owned Legal Entities. as well as private bodies or individuals assigned the task of providing certain public services.

Keywords: Public Report Submission Procedure, Public Service, Ombudsman

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 UUD 1945 memerintahkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap daerah untuk mengatasi masalah-masalah guna meningkatkan bantuan pemerintah daerah. Semua kepentingan terbuka yang seharusnya dilakukan oleh otoritas publik sebagai direktur negara berada di wilayah bantuan yang berbeda, terutama yang mengganggu kepuasan kesetaraan sosial dan kebutuhan dasar wilayah setempat.

Jika melihat kenyataan di lapangan, pelaksanaan administrasi publik dilakukan oleh otoritas publik dalam kerangka administrasi yang belum menarik dan produktif, dan sifat SDM perangkat belum memuaskan. Ombudsman Republik Indonesia merupakan suatu badan administrasi luar yang kehadirannya dituntut mempunyai hak untuk menguasai kekuasaan negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan administrasi negara dan pelaksanaan hukum. Ombudsman Republik Indonesia menangani keluhan-keluhan bantuan masyarakat yang dalam melaksanakan kewajibannya dan para ahlinya dibebaskan dari halangan dari berbagai kekuatan. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi alasan berdirinya Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang selanjutnya ditulis dalam Ombudsman Republik Indonesia, adalah lembaga negara yang berwenang menyelenggarakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dikoordinasikan oleh negara dan kewenangan pemerintah, termasuk yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Unsur Yang Berhak Milik Negara (BHMN), seperti halnya unsur swasta atau orang yang diberi penugasan

menyusun administrasi publik tertentu yang kekayaannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari pendapatan negara dan rencana keuangan penggunaan serta rencana keuangan pendapatan dan konsumsi daerah.

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara adalah penyelenggaraan administrasi yang memuaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan penduduk barang, administrasi, atau administrasi yang berpotensi mengatur yang diberikan oleh koperasi spesialis. . publik. Selain itu, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2, koordinator adalah setiap organisasi kekuasaan negara, persekutuan, yayasan otonom yang dibentuk dengan undang-undang untuk latihan bantuan umum, dan unsur lain yang sah yang dibentuk untuk latihan bantuan publik.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia di tingkat lokal berharap dapat membawa pemerintahan Ombudsman lebih dekat ke wilayah lokal yang lebih luas. Tugas pokok Ombudsman adalah menangani keluhan publik, mengenai pilihan atau kegiatan organisasi pemerintah dan administrasi publik, melindungi masyarakat umum dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Hukum normatif dilakukan untuk menciptakan pertentangan-pertentangan, hipotesis-hipotesis sebagai pandangan-pandangan dalam menangani persoalan-persoalan di sekitarnya. Strategi ini juga dapat digunakan untuk mengikuti norma-norma hukum yang terkandung dalam undang-undang tersebut, seperti mendapatkan informasi yang terkandung dalam berbagai karya tulis di perpustakaan, buku harian penelitian, makalah, majalah, situs di web, dll. dikonseptualisasikan sebagai apa yang peraturan perundang-undangan dikonsepsikan sebagai kaidah berpatokan pada perilaku manusia yang dianggap pantas.

Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitis merupakan penelitian yang didasarkan atas satu atau dua variabel yang saling berhubungan yang didasarkan pada teori yang bersifat umum yang diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan hubungan seperangkat data dengan seperangkat data lainnya. Penelitian ini juga menguraikan data yang diperoleh secara normatif lalu diuraikan untuk melakukan suatu telaah terhadap data tersebut secara sistematis.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menginventarisir pengaturan perundang-undangan yang terkait dengan Ombudsman. Penelitian ini bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap pokok dasar dalam hukum, yakni masyarakat hukum, subjek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum, hubungan hukum dan objek hukum.

Jenis Bahan Hukum

Jenis bahan hukum yang digunakan pencipta adalah semua hukum dan pedoman yang diidentifikasi dengan judul dalam dalil teori pencipta reseptif. Materi yang digunakan dalam proposisi ini adalah informasi opsional, yaitu informasi yang diperoleh melalui studi tertulis, termasuk hukum dan pedoman, dan buku.

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu: norma-norma dasar seperti UUD 1945, Pedoman Pokok, misalnya, Undang-Undang, Pengumuman Negara Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Republik Indonesia Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
- b. Bahan Hukum sekunder, yaitu buku yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku yang menguraikan materi yang tertulis yang

dikarang oleh para sarjana, bahan-bahan mengajar dan lain-lain.

- c. Bahan Hukum Tersier, merupakan bahan dari Internet dan lain-lain yang merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, khususnya pemeriksaan yang dipimpin dengan pemeriksaan informasi tambahan. Informasi opsional yang digunakan dicatat sebagai hard copy proposisi ini, antara lain berasal dari buku, artikel, arsip pemerintah termasuk undang-undang, dan untuk mendapatkan informasi pendukung, dan untuk memperoleh data pendukung dilakukan wawancara secara mendalam

Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum

Metode yang digunakan dalam penulisan ini metode kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan penulis untuk memahami dan memahami subjek yang sedang dipertimbangkan. Jadi proposisi postulat ini menggunakan teknik penyelidikan subjektif untuk membidik tambahan pada hukum dan melihat hukum baik dari undang-undang dan pedoman, buku, bahan dari web, dan lain-lain yang diidentifikasi dengan judul teori yang dapat digunakan untuk menanggapi pertanyaan-pertanyaan saat ini.

Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya berarti memberikan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk

menunjukkan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan administrasi, bahkan dapat dikatakan bahwa pertolongan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia. Sementara itu, spesialis umum bekerja sama di Kantor Pemerintah sebagai tugas agregat yang mencakup Satuan Kerja / unit hierarki Layanan, Divisi, Yayasan Pemerintah Non-Departemen, Sekretariat Organisasi Negara Terbesar dan Tertinggi, dan Kantor Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Provinsi termasuk Badan Usaha Milik Negara, Unsur Bisnis Diklaim oleh Daerah, Berubah menjadi organisasi spesialis publik. Sementara klien administrasi publik adalah individu, jaringan, organisasi pemerintah, dan substansi sah yang mendapatkan administrasi dari kantor pemerintah. Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, sebagai realisasi keinginan ketentuan Pasal 18B, khususnya ayat tersebut, pada tahun 2009 telah dibentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan undang-undang ini tidak hanya sebagai realisasi atas ketentuan Pasal 18B semata, tetapi juga telah memberikan rambu-rambu atau acuan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan mengingat bahwa, bagian penjelasan UUD 1945 sudah dinyatakan tidak berlaku lagi. Dari berbagai pengertian yang selama ini ada, para pengamat menggunakan pengertian ini dengan istilah bantuan publik sebagai pemuasan kerinduan dan kebutuhan daerah oleh penyelenggara negara.

Definisi Ombudsman

Ombudsman adalah yayasan negara yang mempunyai kedudukan menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dikoordinasikan oleh organisasi negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan usaha milik daerah. barang milik

negara dan unsur swasta atau orang-orang yang diklaim negara terdegradasi tugas penyelenggaraan administrasi publik tertentu yang kekayaannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari rencana pendapatan dan belanja konsumsi negara atau rencana pendapatan dan penggunaan daerah yang berpotensi.

Bagian dari ombudsman adalah untuk memastikan masyarakat umum terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, kecerobohan, pilihan aneh dan maladministrasi untuk meningkatkan sifat implementasi kebijakan dan membuat kegiatan pemerintah lebih terbuka dan otoritas publik dan pekerjanya lebih bertanggung jawab kepada individu dari populasi umum.

Pada dasarnya ombudsman diidentikkan dengan keberatan masyarakat terhadap suatu kegiatan dan pilihan pejabat pelaksana kebijakan yang dianggap tidak menguntungkan daerah. Pengangkatan orang-orang dari ombudsman dibantu melalui keputusan politik oleh parlemen dan ditunjuk oleh kepala negara untuk situasi ini presiden setelah berbicara dengan parlemen.

Kewenangan Ombudsman

Secara umum lembaga ombudsman berhubungan mengelola keluhan publik tentang tindakan pengabaian yang dilakukan oleh yayasan pengatur pemerintah untuk memimpin pemeriksaan sasaran protes publik terhadap organisasi pemerintah. Hal utama tentang keberadaan organisasi ombudsman adalah bahwa ia otonom dari organisasi pemerintah dan tidak memihak satu pihak dalam pertemuan apa pun dan bertindak secara wajar dan tidak memihak. Ombudsman publik adalah yayasan administratif yang bergantung pada Pancasila dan bebas dan disetujui untuk menjelaskan, menyaring atau melihat laporan publik sehubungan dengan organisasi negara, terutama oleh penyelenggara negara untuk situasi ini otoritas publik. Di bidang pemerataan, kewenangan ombudsman dibatasi sepanjang diidentikkan dengan bidang penyelenggaraan administrasi, bukan soal pilihan pengadilan.

Penyelenggaraan administrasi di bidang hukum mencakup antara lain ketika pencari keadilan menyadari kasus mereka dapat dianalisis, kecepatan menangani dan memeriksa kasus, biaya

kasus yang berbeda, menangani kasus yang tidak tertunda. Secara umum ombudsman dikenal sebagai lembaga otonom yang mendapatkan dan mengkaji keluhan masyarakat yang menjadi korban blunder implementasi kebijakan. Itu termasuk pilihan atau aktivitas otoritas publik yang aneh, aneh, tegas, mengabaikan pengaturan, penganiayaan kekerasan, penangguhan berlebihan atau pelanggaran legitimasi.

Tujuan Ombudsman

Adapun tujuan Pembentukan lembaga negara Ombudsman ini adalah:

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pengajuan Laporan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang Dianggap Merugikan Melalui Ombudsman

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, dan dengan tujuan untuk mengakui bantuan yang fenomenal dan berkualitas, pandangan dunia bantuan

publik telah dibuat dengan pusat administrasi yang diatur untuk loyalitas konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan masukan dari daerah sebagai klien administrasi agar otoritas publik sebagai organisasi spesialis memahami apa yang menjadi keluhan publik tentang administrasi terbuka yang telah dijalankan oleh otoritas publik, salah satu jenis kritik yang mungkin dilakukan oleh pemerintah daerah. daerah sebagai klien administrasi adalah melalui keluhan. Jadi otoritas publik harus menyelesaikan administrasi bantuan publik yang besar.

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu:

1. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb;
2. Adanya pejabat yang mengelola pengaduan;
3. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan;
4. Ada jangka waktu untuk menyelesaikan penyelesaian pengaduan;
5. Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan penilaian dan pemikiran strategi perbaikan bantuan masyarakat.

Beberapa rekomendasi Bappenas tersebut setidaknya memberikan gambaran perbaikan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, diantaranya:

- a. Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan;
- b. Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas;
- c. Mengembangkan kerangka pengamatan dan penilaian manajemen Pengaduan;
- d. Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan;
- e. Adanya sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh Stakeholder (pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan).

Bagi Masyarakat Indonesia yang mengalami maladministrasi dalam pelayanan publik dapat menyampaikan laporan ke Ombudsman Republik Indonesia melalui 5 cara yakni:

- 1) Datang langsung ke Kantor Pusat/Perwakilan Ombudsman RI;
- 2) Laporan melalui Surat;
- 3) Laporan melalui telpon *Call Center* 137;
- 4) Laporan melalui Email Surat elektronik: pengaduan@ombudsman.go.id; dan
- 5) Melalui situs online: formulir pada laman resmi www.ombudsman.go.id

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, syarat penyampaian laporan kepada Ombudsman adalah sebagai berikut:

- a. Berisi nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan lokasi lengkap pelapor.
- b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- c. Telah menyampaikan laporan secara lugas kepada pihak terinci atau atasannya, namun laporan tersebut tidak mendapatkan penyelesaian yang sah. Juga harus diperhatikan bahwa dalam kondisi tertentu, akomodasi laporan dapat disetujui untuk pertemuan yang berbeda.

Tugas dan Fungsi Ombudsman dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Publik

Adapun tujuan Pembentukan lembaga negara Ombudsman ini adalah:

1. Mewujudkan negara dengan kondisi hukum yang berdasarkan suara, adil dan makmu;
2. Mendorong organisasi negara dan pemerintahan yang memaksa dan efektif, sah, terbuka, bersih, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan

penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, deskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Pasal 2 Kepres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Republik Indonesia, sasaran pendirian komisi ombudsman adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN.
- c. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- d. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
- e. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
- f. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008, sedangkan kewenangan Ombudsman adalah mengatur penyelenggaraan administrasi publik yang dikoordinasikan oleh Administrator. Negara dan pemerintah baik di tengah maupun di daerah, termasuk yang dikoordinasikan oleh Badan Usaha Milik Negara, Usaha Yang Diklaim Daerah, dan Unsur Sah yang Dimiliki Negara dan barang-barang pribadi atau orang-orang yang ditunjuk untuk menawarkan jenis bantuan publik tertentu.

Dalam rangka mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman bertugas:

- a. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan
- e. Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melakukan kordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- g. Membangun jaringan kerja;
- h. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

Peran serta masyarakat sangat diperlukan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik oleh karena itu kepedulian masyarakat untuk mengadukan dan menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami sangat dibutuhkan guna adanya perbaikan di kemudian hari. Ombudsman Republik Indonesia merupakan pilihan bagi masyarakat umum untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang diidentikkan dengan masalah bantuan masyarakat.

Berdasarkan UU Tahun 37 Tahun 2008, Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan dikoordinir oleh para kepala negara dan pemerintahan, termasuk yang dijabat oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Benda-Benda Yang Diklaim Negara sebagai unsur swasta atau perseorangan yang diberi

tugas memimpin penyelenggaraan pemerintahan tertentu yang kekayaannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari rencana Pengeluaran Pendapatan dan Penggunaan Negara. serta pendapatan lokal dan rencana keuangan konsumsi.

Dasar hukum yang mengatur mengenai komisi ombudsman di Indonesia ada 3 (tiga), yaitu:

1. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Ketiga undang-undang dan pedoman ini berbeda satu sama lain. Dari ketiga undang-undang dan pedoman itu, undang-undang republik Indonesia nomor 37 tahun 2008 pasti lebih lengkap dari dua undang-undang dan pedoman penyelenggaraan ombudsman lainnya.

Cara penyelesaian laporan Ombudsman bukanlah mencari masalah, melainkan penyelesaian dan menawarkan dampak bagi perbaikan administrasi publik di kemudian hari. Ombudsman adalah lembaga administrasi bantuan publik namun pengelolaannya asli secara lokal dengan tujuan agar kepentingan daerah untuk mengeluh dan menyampaikan masalah bantuan terbuka adalah cara untuk mewujudkan administrasi publik yang berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Prosedur Pengajuan Laporan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang Dianggap Merugikan Melalui Ombudsman maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur pengajuan laporan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di anggap merugikan melalui ombudsman.

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penatalaksanaan Penggerutuan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh koordinator Pendampingan Masyarakat agar Penatausahaan Protes dapat berjalan dengan baik dan produktif, antara lain:

- a. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb;
- b. Adanya pejabat yang mengelola pengaduan;
- c. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan;
- d. Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan;
- e. Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

2. Tugas dan Fungsi Ombudsman dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Publik.

Pasal 2 Kepres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia, adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya komisi ombudsman adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN.
- c. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- d. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
- e. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
- f. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan

Perpres Nomor 76 Tahun 2013

tentang Penatalaksanaan Penggerutuan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh koordinator Pendampingan Masyarakat agar Penatausahaan Protes dapat berjalan dengan baik dan produktif, antara lain:

Dalam rangka mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman bertugas:

- a. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan
- e. Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melakukan kordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- g. Membangun jaringan kerja;
- h. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

Ombudsman dalam menyampaikan pengaduan, khususnya masyarakat umum dapat mengajukan keberatan dari berbagai sudut pandang, bisa tatap muka, melalui surat, telepon, whatsapp, dan lain-lain. Ini merupakan dorongan untuk mempermudah masyarakat pada umumnya untuk menyampaikan isu-isu yang terkait dengan administrasi publik agar tidak tercerai-berai oleh jarak dan waktu.

Setiap pengaduan terbuka harus ditindaklanjuti dan diselesaikan sepanjang laporan keberatan sesuai kewenangan Ombudsman. Ketiga, karakter dapat dirahasiakan. Ketakutan dan kekhawatiran orang-orang pada umumnya untuk menggerutu tentang masalah bantuan terbuka adalah halangan yang telah terjadi sejauh ini namun Ombudsman sangat memperhatikan hal ini sehingga ketika publik melaporkan masalah yang terkait dengan administrasi publik, kepribadian jurnalis dapat dirahasiakan. sebagaimana diatur dalam Pasal 24 ayat (2) UU 37 Tahun 2008 untuk khusus dalam keadaan tertentu, nama dan sifat

pelapor dapat dirahasiakan.

Situasi dengan laporan tersebut dapat dilihat secara online sehingga Ombudsman, yang merupakan organisasi Negara yang otonom dan tidak memihak, berada di pusat untuk menemukan pengaturan dan penyelesaian tanpa memihak satu pihak dengan pelapor dan pihak yang diperinci. penyelesaian laporan diatur dengan asumsi untuk Kolumnis. Ombudsman selama waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan laporan publik selalu berada pada asumsi Pihak Pembuka jika dilacak bahwa hak-hak Pengumpulan Perincian telah dengan sengaja atau tidak terduga diabaikan oleh Pihak yang Diumumkan dengan mencari cara-cara berikutnya yang berbeda, baik dengan intervensi, peredaan atau arbitrase.

Cara penyelesaian laporan Ombudsman bukanlah mencari kekurangan, melainkan penyelesaian dan menawarkan dampak bagi perbaikan administrasi publik di kemudian hari. Ombudsman adalah yayasan administrasi bantuan publik namun manajemen asli adalah lokal sehingga minat daerah untuk mengeluh dan menyampaikan masalah bantuan terbuka adalah cara untuk mewujudkan administrasi publik yang berkualitas.

Saran

Adapun saran yang penulis kemukakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Ombudsman adalah organisasi negara yang bertugas menyelenggarakan penyelenggaraan pemerintahan umum yang dikoordinasikan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Benda-benda Milik Negara yang Sah sah secara swasta atau badan-badan individu diberikan tugas menawarkan jenis bantuan publik.
2. Tugas ombudsman memastikan masyarakat umum terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, penyelewengan, kecerobohan, pilihan yang tidak beralasan dan mal-organisasi untuk meningkatkan sifat manajemen

kebijakan dan membuat kegiatan pemerintah lebih terbuka dan otoritas publik dan perwakilannya lebih bertanggung jawab kepada individu daerah setempat, sama seperti mengamankan dan menangani keluhan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*. 2013. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Ketetapan MPR nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Moenir, H, A,S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. 2014. Jakarta: Bumi Aksara
- Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Tahunan 2012
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. 2010. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*. 2016. Yogyakarta: Pustaka
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. 2011. Jakarta: Bumi Aksara

