

BAB II**GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN****II.1 Gambaran umum Objek Penelitian****II.1.1 Sejarah Terbentuknya Ombudsman**

Inisiatif dibentuknya Ombudsman di Indonesia berawal pada masa Pemerintahan Presiden Republik Indonesia KH.Abdurahman Wahid (Gus Dur), dimana adanya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas KKN, Karena itu pemerintah saat ini berusaha melakukan beberapa perubahan sesuai aspirasi yang sedang berkembang di masyarakat.

Salah satunya adalah dengan membentuk sebuah lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara, bernama Komisi Ombudsman Nasional yang pada tanggal 20 maret 2000 Presiden KH.Abdurrahman Wahid (Gus Dur) resmi menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Yang mempunyai fungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang secara independen akan melakukan kerja-kerja pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab mereka. Kemudian lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan undang-undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan disetujui dalam pembuatan Undang-undang dalam rapat paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama "Ombudsman Republik Indonesia".

Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pelaksanaannya sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang memenuhi standart pada semua tingkatan pemerintah.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawas 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, Hal ini didasarkan pada pasal 43 UU.No. 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Seluruh peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah . Adapun masalah urusan rumah tangga perwakilan ombudsman di daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2011 tentang pembentukan susunan, dan tata kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah.

II.1.2 Alamat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Propinsi Jawa Timur berdomisili di kota Surabaya, yaitu terletak di Jalan Embong Kemiri No.23 Surabaya Telepon (031)5470385 dan Fax (031) 5470386.

Alamat web dari Ombudsman adalah www.Ombudsman.go.id atau bisa email ke aguswidyarta@ombudsman.go.id selaku ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur.

II.1.3 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

II.1.3.1 Visi Ombudsman Republik Indonesia

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman Republik Indonesia mempunyai visi yaitu : “Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang mensejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

II.1.3.2 Misi Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Ombudsman Republik Indonesia yang mencerminkan Koridor tugas sebagai berikut:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik.
2. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari koupsi, kolusi, nepotisme.
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran, dan keadilan.
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

II.1.4 Nilai-nilai atau Strategi Ombudsman Republik Indonesia

Dalam mewujudkan visi dan misi diatas, nilai-nilai atau strategi yang senantiasa dijunjung tinggi dan menjadi acuan serta petunjuk bagi seluruh pegawai di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Kepatutan yaitu, dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tidak hanya terpaku pada aturan hukum normatif belakang, tapi juga mempertimbangkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat.
2. Keadilan yaitu: setiap tindakan dari ombudsman harus mencerminkan keadilan bagi setiap pihak yang laporannya sedang ditangani Ombudsman.
3. Non-diskriminasi yaitu: dalam memberikan pelayanan Ombudsman tidak boleh menggunakan prasangka ras, etnik, agama keyakinan politik.
4. Tidak memihak yaitu: dalam mengambil pertimbangan dan menggunakan kewenangan Ombudsman harus bersikap ditengah dan memperlakukan para pihak setara.
5. Akuntabilitas yaitu: setiap aktifitas yang dilakukan Ombudsman dapat dipertanggung jawabkan menurut ketentuan yang berlaku.
6. Keseimbangan yaitu: dalam menangani laporan dan menjalankan kewenangannya harus pada posisi seimbang di antara pihak-pihak yang berkepentingan.
7. Keterbukaan yaitu: dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tetap menjaga kerahasiaan informasi yang didapat dari berbagai pihak yang tidak ada hubungannya dengan penanganan laporan.
8. Kerahasiaan yaitu : dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tetap menjaga kerahasiaan informasi yang didapat dari berbagai pihak yang tidak ada hubungannya dengan penanganan laporan.

II.1.5 Tujuan Ombudsman RI

Ombudsman Republik Indonesia dibentuk dengan beberapa tujuan yaitu :

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 keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Mal-administrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.
6. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisien dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.

II.1.6 Fungsi Tugas dan wewenang Ombudsman

Struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan-hubungan dan kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam suatu organisasi. Struktur organisasi digunakan untuk memberikan batasan wewenang dan bertanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada didalam instansi atau perusahaan tersebut.

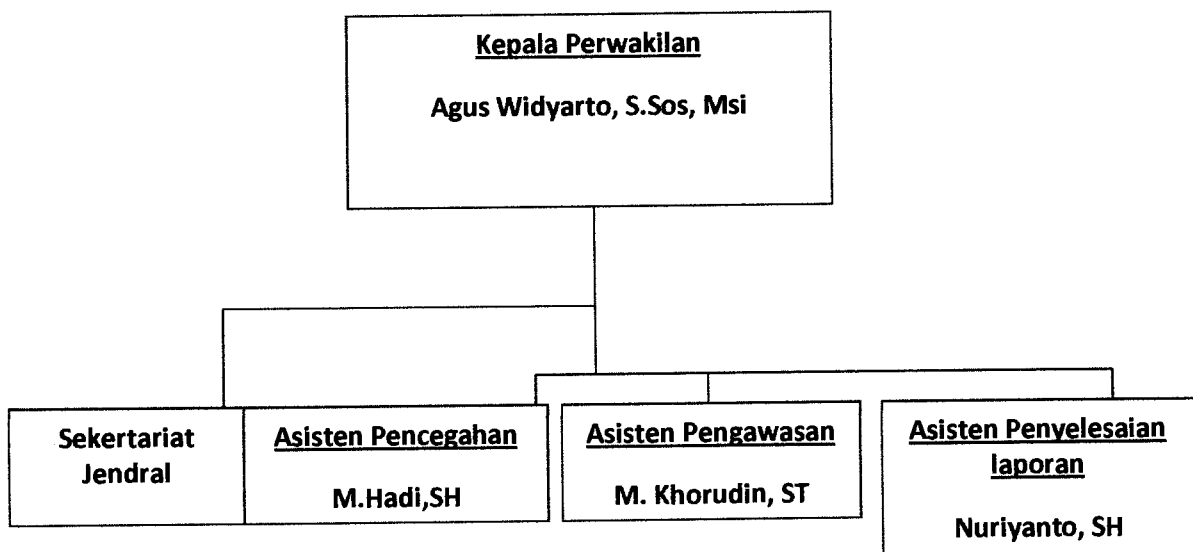
Dalam pasal 12 dan pasal 13 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman dibantu oleh

asisten Ombudsman dan dibantu juga dalam urusan rumah tangga oleh sebuah sekretariat yang dipimpin oleh Sekretariat jendral.

Keberadaan Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia pada dasarnya diperlukan sebagai pendukung kegiatan administrasi guna menjalankan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan administrasi dimaksud meliputi administrasi perencanaan, keuangan, pengadaan barang dan jasa, laporan dan sebagainya. Disisi lain, Ombudsman Republik Indonesia diberi mandat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 khususnya pasal 46 ayat (3) dan (4) untuk membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.

Dengan mengacu pada ketentuan-ketentuan tersebut, maka Ombudsman Republik telah menerbitkan Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 tanggal 12 Desember 2010 tentang organisasi dan tata kerja di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Gambar : Struktur Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur



Sumber: Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur Tahun 2015.

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur
Mempunyai fungsi sebagai berikut :

Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur, mempunyai tugas:
 - a. Menerima laporan atas dugaan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.
 - b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya.
 - c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya.
 - d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.
 - e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan.
 - f. Membangun jaringan kerja.

- g. Melakukan upaya pencegahan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.
 - h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.
3. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur, mempunyai wewenang:
- a. Menerima keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Perwakilan 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 fotokop dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan atau 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. Menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul rekomendasi pihak yang dirugikan.
 - g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

II.2 Deskripsi Jabatan

Agar fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang tersebut diatas dapat terlaksana maka diperlukan

bagian-bagian jabatan yang telah memiliki fungsi, tugas, dan wewenang masing-masing, deskripsi jabatan dijabarkan sebagai berikut:

A. Kepala Perwakilan

- 1) Mengkoordinasi kegiatan penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan oleh asisten.
- 2) Mengkoordinasi kegiatan pencegahan dan pengawasan pelayanan publik.
- 3) Koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik.
- 4) Mengkoordinasi kegiatan rumah tangga kantor yang dilakukan secertariat.
- 5) Melakukan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Ombudsman Republik Indonesia pusat.

B. Asisten pencegahan

- 1) Merencanakan kegiatan pencegahan mal-administrasi pelayanan publik.
- 2) Melakukan kegiatan pencegahan mal-administrasi pelayanan publik.
- 3) Melakukan kegiatan lain yang digunakan kepala perwakilan.

C. Asisten Pengawasan

- 1) Merencanakan kegiatan pencegahan mal-administrasi pelayanan publik.
- 2) Melaksanakan kegiatan pengawasan mal-administrasi pelayanan publik.
- 3) Melakukan kegiatan lain yang ditugaskan kepada perwakilan.

D. Asisten Penyelesaian Laporan

- 1) Merencanakan kegiatan penyelesaian laporan mal-administrasi pelayanan publik.
- 2) Melaksanakan kegiatan penyelesaian laporan mal-administrasi pelayanan publik.

- 3) Melakukan kegiatan lain yang ditugaskan kepala perwakilan.

E. Sekertariat Jendral

- 1) Mengelola keuangan dikantor perwakilan.
- 2) Mengelola rumah tangga kantor.
- 3) Mengadministrasikan surat, dan laporan.
- 4) Melakukan kegiatan lain yang ditugaskan kepala perwakilan.

II.3 Program kerja Ombudman RI Perwakilan Provinsi Jatim

II.3.1 Pengelolaan Kantor

Untuk melaksanakan aktifitas administrative maka kantor perwakilan ombudman memerlukan sumber daya manusia dan fasilitas kantor yang memadai terutama untuki memberikan pelayanan bagi masyarakat yang menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

- a) Tujuan: Mempersiapkan kantor kerja perwakilan agar menjadi kantor refresentatif dan dapat berfungsi memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat.
- b) Output: Tersediannya kantor yang representative untuk memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.
- c) Outcomes: Kantor perwakilan dapat beraktifitas sesuai yang diharapkan masyarakat.
- d) Bentuk Kegiatan pengaduan:
 1. Pengadaan tenaga pramubakti.
 2. Pengadaan tenaga asisten.
 3. Pengadaan sarana kantor (AC, Meja Sidang, Kursi Tamu, LCD, OHP, Lemari Arsip, dan Lemari Kerja).

4. Pengadaan sara transportasi (Mobil operasional dan sepeda motor)

II.3.2 Kegiatan sosial Ombudman Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Untuk memperkenalkan tentang pentingnya keberadaan Ombudman dan peran perwakilan Ombudman R.I maka diperlukan sosialisasi kepada masyarakat dan aparatur pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya khususnya tentang keberadaan Kantor Perwakilan Ombudman R.I Provinsi Jawa Timur.

- a) Tujuan: Memperkenalkan tentang keberadaan dan peran ORI maka diperlukan sosialisasi pada masyarakat dan aparatur pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya khususnya tentang keberadaan Kantor Perwakilan ORI Provinsi Jawa Timur.
- b) Output: Masyarakat dan aparatur penyelenggara pelayanan publik memahami tentang keberadaan dan peran ORI.
- c) Outcomes: Masyarakat mampu melakukan pengaduan atas pelayanan publik.
- d) Kegiatan:
 - 1. Melakukan sosialisasi kepada aparatur penyelenggara masyarakat.
 - 2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media elektronik dan non elektronik serta pertemuan langsung.

II.3.3 Penanganan Laporan

Kegiatan ini merupakan inti yang harus dilakukan oleh kantor perwakilan, yaitu untuk menerima pengaduan, melakukan verifikasi sampai dengan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

- a) Tujuan: Menyelesaikan laporan masyarakat atas pelayanan publik yang tidak berkualitas.

- b) Output: terselesaikannya pengaduan masyarakat atas pelayanan yang tidak berkualitas.
- c) Outcomes: Masyarakat mendapatkan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan.
- d) Kegiatan:
 - 1. Penerimaan laporan
 - 2. Investigasi, Klarifikasi, Monitoring, dan Koordinasi
 - 3. Mediasi
 - 4. Klinik Pengaduan.

II.4 Kriteria Laporan Pada Ombudsman

II.4.1 Laporan yang ditangani Ombudsman

Untuk kriteria pengaduan masyarakat atas dengan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik tentunya harus memperhatikan beberapa aturan yang sudah digariskan. Laporan yang ditangani oleh Ombudsman adalah laporan yang:

- 1. Harus jelas identitas pelapornya (Ombudsman tidak melayani surat kaleng).
- 2. Substansi yang dilaporkan merupakan kewenangan Ombudsman.
- 3. Disertai data kronologisnya yang jelas dan sistematis.
- 4. Tidak harus menggunakan bahas hukum, cukup bahas yang sederhana.

II.4.2 Pemeriksaan yang dapat dihentikan oleh Ombudsman

Pemeriksaan dapat dihentikan apabila:

- 1. Substansi yang dilaporkan merupakan kebijakan umum pemerintah.
- 2. Perlaku dan keputusan aparat telah sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Masalah yang dilaporkan masih dapat diselesaikan sesuai prosedur administratif yang berlaku.
4. Masalah yang dilaporkan sedang diperiksa dipengadilan dalam proses banding atau kasasi di pengadilan yang lebih tinggi.
5. Tercapainya penyelesaian dengan cara mediasi.
6. Pelapor meninggal dunia atau mencabut laporannya.

II.5 Karakteristik Pegawai

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam melaksanakan Tugas penyelesaian atas dugaan mal-administrasi pelayanan publik. Strategi yang digunakan adalah dengan pemilihan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas tinggi merupakan salah satu unsur yang paling menentukan. Optimalisasi sumber daya manusia dilakukan dengan penempatan pegawai yang disesuaikan dengan potensi masing-masing dengan tuntutan kerja pada setiap unit kerja. Hal ini dikarenakan adanya tugas yang menuntut kualifikasi atau keahlian tertentu yang harus dimiliki pegawai.

Adapun jumlah Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang masuk dalam struktur organisasi sebanyak empat pegawai yang sudah termasuk kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur.

Selain jumlah pegawai tersebut diatas ada satu orang pegawai kontrak yang tidak masuk dalam struktur jabatan organisasi, yang mana pegawai kontrak iniditugaskan sebagai pembantu umum. Sehingga bila dihitung dari komposisi pegawai seluruhnya, yaitu sebanyak lima pegawai salah satunya pegawai kontrak, dengan perincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel. 2.1
Komposisi Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan
Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	Jumlah	Presentasi (%)
1	Kepala Perwakilan	1	20
2	Asisten Pencegahan	1	20
3	Asisten Penyelesaian	1	20
4	Asisten Pengawasan	1	20
5	Pembantu Umum	1	20
	Jumlah	5	100%

Sumber : *Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2012*

Daritabel 2.1 diatas dapat dilihat bahwa anggota Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur seluruhnya menjabat sebagai kelompok jabatan teknis dan tidak ada jabatan fungsionalnya, hal ini dikarenakan kebutuhan Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur masih membutuhkan pegawai yang cukup banyak di jabatan teknisnya.

Tabel. 2.2
Komposisi Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan
Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang	Presentasi (%)
1	S2	1	20
2	S1	3	60
3	SLTA/SMK	1	20
4	Jumlah	5	100

Sumber : *Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2013*

Dari tabel 2.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur berdasarkan pendidikan yang paling mendominasi adalah S1 dengan jumlah orang dari presentasi 60%. Hal ini dikarenakan mereka yang telah lulus S1 (sarjana) telah bisa menerapkan teori di dalam mengaplikasikan pekerjaan.

Namun semenjak tahun 2014 jumlah pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur bertambah menjadi 9 orang yang mana penambahan ini masing-masing di bagian asisten bidang pencegahan, asisten bidang penyelesaian laporan, bendahara pembantu pengeluaran, dan pembantu umum.

Komposisi pegawai yang bekerja di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur saat ini diduduki oleh kaum pria. Sebab keberadaan ombudsman Perwakilan Jawa Timur masih baru berdiri, sehingga pengadaan pegawai Ombudsman Perwakilan Jawa Timur langsung dari pusat dan kebetulan dari sekian seleksi pengadaan pegawai itu diduduki oleh kaum pria.

II.6 Sarana dan Prasarana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

Untuk melakukan proses kegiatan pelayanan dan administrative maka diperlukan sarana dan prasarana. Kantor Ombudsman R.I Perwakilan Jawa Timur dalam melakukan tugasnya memiliki sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3
Daftar Sarana dan Prasarana di Kantor Ombudsman R.I
Perwakilan Provinsi Jawa Timur

NO	Jenis Brang	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	2	Baik
2	Mesin printer	1	Baik
3	Telepon	1	Baik
4	Fax	1	Baik
5	Meja	6	Baik
6	Kursi	12	Baik

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dan digunakan dalam proses pelayanan dan administrative yaitu komputer dan printer sangat penting sekali digunakan untuk proses pembuatan identitas atau dokumen dan untuk penyimpanan data.

Sedangkan telepon digunakan untuk sarana komunikasi dan salah satunya untuk koordinasi dengan Instansi Pemerintah (Terlapor) dengan pelapor mengenai laporan atau kasus yang sedang ditangani oleh Ombudsmen R.I Perwakilan Jawa Timur.

II.7 Laporan Instansi

Tabel 2.4
Laporan Instansi yang dilaporkan Tahun 2014

No	Aspek	Jumlah
1	Badan Pertanahan Nasional	31
2	Bank BUMN	4
3	BUMN/BUMD	27
4	DPRD Tingkat I	1
5	DPRD Tingkat II	1
6	Kantor Pertanahan	10
7	Kantor Wilayah Pertanahan	2
8	Kecamatan	2
9	Kejaksaan Negeri	4
10	Kelurahan	25
11	Kementerian Agama	5
12	Kementerian Hukum & HAM	4
13	Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara	1
14	Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara	13
15	Kementerian Pekerjaan Umum	1
16	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	8
17	Kementerian Pendidikan Nasional	1
18	Kementerian Perhubungan	1

19	Kepolisian Daerah	3
20	Kepolisian Resort	10
21	Kepolisian Resort Kota	8

No	Aspek	Jumlah
22	Kepolisian Sektor	8
23	Kepolisian Wilayah	1
24	Kepolisian Wilayah Kota Besar	1
25	Komando Daerah Militer	1
26	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	2
27	Lain-lain	2
28	Pemerintah Kabupaten/Kotamadya	114
29	Pemerintah Propinsi	6
30	Pengadilan Agama	1
31	Pengadilan Negeri	14
32	Pengadilan Tinggi	1
33	RSUD	2

Tabel 2.5

Laporan Instansi yang dilaporkan Tahun 2015

No	Aspek	Jumlah
1	Badan Akuntansi Keuangan Negara	1
2	Badan Pertanahan Nasional	11
3	Bank BUMN	4
4	Bank Indonesia	1
5	BUMN/BUMD	24
6	Kantor Pertanahan	23
7	Kecamatan	12
8	Kejaksaan Negeri	1
9	Kejaksaan Tinggi	1
10	Kelurahan	29

11	Kementerian Agama	4
12	Kementerian Hukum & HAM	4
13	Kementerian Kesehatan	1
14	Kementerian Keuangan	2
15	Kementerian Komunikasi & Informatika	1
16	Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara	1
17	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	5
18	Kementerian Pertanian	1
19	Kepolisian Daerah	8
20	Kepolisian Resort	22
21	Kepolisian Resort Kota	3
22	Kepolisian Sektor	10
23	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	1
24	Lain-lain	1
25	Markas Besar TNI (AD/AU/AL)	2
26	Otoritas Jasa Keuangan	1
27	Pemerintah Kabupaten/Kotamadya	92
28	Pemerintah Propinsi	5
29	Pengadilan Agama	1
30	Pengadilan Negeri	10
31	Pengadilan Tata Usaha Negara	3
32	Pengadilan Tinggi	1
33	Sekolah Negeri	5

II.8 Perbedaan Ombudsman dan KPP (Komisi Pelayanan Publik)

Komisi Ombudsman adalah lembaga pengawasan masyarakat berdasarkan Pancasila bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klasifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparat pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain bahwa Ombudsman merupakan suatu lembaga negara yang bertujuan untuk

memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat yang diabaikan oleh aparatur pemerintah khususnya dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Salah satu tugas pokok komisi Ombudsman tersebut adalah untuk mempersiapkan rancangan undang-undang Ombudsman dan baru 8 tahun setelah ditetapkannya Keppres nomor 44 tahun 2000 itulah undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disahkan dan mulai berlaku pada tanggal 7 Oktober 2008. Dengan ditetapkannya undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maka diharapkan kinerja dan fungsi Ombudsman dapat lebih efektif dalam melakukan dan mengakomodir segala bentuk laporan-laporan maupun keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Adapun salah satu tujuan dari dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia adalah untuk memberikan perlindungan hukum atas hak-hak warga negara dalam menerima pelayanan publik dan aparat pemerintahan secara profesional serta untuk terbentuknya suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan adil (*Good Governance*).

Sedangkan berbeda halnya dengan KPP Jawa Timur yang dibentuk berdasarkan perda nomor 11 tahun 2005 yang merupakan salah satu bentuk Ombudsman Daerah yang merupakan bagian dari DPRD Provinsi Jawa Timur (Ombudsman Parlementer), hal ini dapat dilihat dari ketentuan pasal 16 ayat (1) yang menyatakan bahwa KPP mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan laporan kinerjanya kepada DPRD. Jika melihat penjelasan pasal 16 ayat (1) tersebut, dinyatakan bahwa evaluasi kinerja KPP tersebut dilakukan oleh DPRD berdasarkan dokumen laporan kinerja (*progress*

report). Hal lain yang menjadikan KPP Jawa Timur sebagai sebuah jenis Ombudsman Parlemen adalah ketentuan pasal 16 ayat (3) yang menyatakan bahwa apabila KPP hendak memberikan masukan atau saran kepada kepala daerah, maka KPP harus melalui DPRD. Ketentuan itu juga diperjelas oleh penjelasan pasal 16 ayat (3) yang menyatakan bahwa saran atau masukan KPP harus dilalui dan ditindaklanjuti oleh DPRD dengan menertibkan rekomendasi kepada kepala daerah dan penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Perda Nomor 11 Tahun 2005 ketentuan Pasal 16 ayat (4) dijelaskan dalam pasal tersebut, bahwa KPP hanya dapat memberikan saran atau masukan terhadap kinerja pelayanan publik dan yang memberikan rekomendasi adalah DPRD. Hal ini tentunya berbeda dengan fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang merupakan Ombudsman yang walaupun dibentuk parlemen dan/ presiden tetapi tidak bertanggungjawab kepada parlemen (DPR) dan/ atau presiden. Hal ini terdapat pada ketentuan pasal 42 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 serta penjelasan pasal 42 tersebut yang pada intinya menyatakan bahwa laporan berkala dan laporan tahunan Ombudsman kepada DPR dan Presiden bukan merupakan laporan pertanggungjawaban. Akan tetapi, jika lembaga/ institusi yang memiliki fungsi atau tugas yang sama dengan Ombudsman Daerah sebagaimana dimaksud Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tetapi tidak menggunakan nama "Ombudsman Daerah" seperti Komisi Pelayanan Publik (KPP) Jawa Timur, maka lembaga/ institusi yang mengoreksi pejabat pelayanan publik tersebut tidaklah memiliki hubungan fungsional antara satu dengan yang lainnya.

KPP Jawa Timur yang merupakan lembaga/institusi “ombudsman parlemen”, selain karena pengangkatan dan pertanggungjawaban anggota KPP dilakukan oleh dan kepada DPRD (pasal 16, pasal 18 dan Pasal 20 Perda Nomor 11 Tahun 2005) KPP Jawa Timur juga tidak memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi kepada Kepala Daerah dan/atau pejabat pelayanan publik yang dikoreksi melainkan hanya bersifat saran dan masukan. Sedangkan rekomendasi terhadap Kepala Daerah atau pejabat pelayanan publik dilakukan oleh DPRD {Pasal 16 dan penjelasan Pasal16 ayat (3) } serta pembiayaan KPP Jawa Timur juga berasal dari anggaran sekretariat DPRD Jawa Timur {Penjelasan Pasal 23 ayat (2)}.

Begitu pula halnya apabila institusi/lembaga sejenis ombudsman daerah yang akan dibentuk merupakan “ombudsman eksekutif” maka pengambil keputusan akhir juga merupakan pemerintah daerah yang dalam hal ini Kepala Daerah. Hal yang berbeda apabila ombudsman daerah yang akan dibentuk merupakan ombudsman yang bersifat otonom, maka keputusan pemberian rekomendasi berada ditangan ombudsman daerah bersangkutan.

Permasalahan tentang siapakah yang berwenang mengangkat anggota Ombudsman Daerah juga tidak terlepas dari permasalahan penggunaan nama “Ombudsman Daerah” sebagaimana yang dijelaskan penulis pada pembahasan nomor 3 halaman 23. Apabila Ombudsman Daerah yang dibentuk di daerah berdasarkan ketentuan Pasal 5 Juncto Pasal 43 Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008, maka pengangkatan anggota Ombudsman Daerah merupakan kewenangan Ombudsman RI. Hal ini dikarenakan Ombudsman Daerah tersebut merupakan perwakilan dari Ombudsman RI yang memiliki hubungan hierarki antara satu

dengan yang lainnya. Akan tetapi pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan ombudsman di daerah akan diatur lebih lanjut melalui peraturan pemerintah sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Walaupun demikian, penulis berpendapat bahwa pengangkatan anggota perwakilan ombudsman di daerah dapat dilakukan melalui tiga opsi berikut ini:

- a. Pengangkatan anggota perwakilan ombudsman di daerah merupakan kewenangan penuh Ombudsman RI, baik perekrutan, proses seleksi maupun pembinaan anggota perwakilan ombudsman di daerah. Hal ini dikarenakan perwakilan ombudsman di daerah memiliki hubungan hierarki dengan Ombudsman RI serta bertanggungjawab kepada Ombudsman RI.
- b. Pengangkatan anggota perwakilan ombudsman di daerah dapat dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut; Kepala Daerah atas persetujuan anggota DPRD mengajukan usul nama calon anggota perwakilan ombudsman kepada Ombudsman RI untuk diadakan uji kepatutan dan kelayakan oleh Ombudsman RI yang selanjutnya disampaikan kepada Presiden untuk ditetapkan sebagai anggota perwakilan Ombudsman di daerah. Mekanisme seperti ini sangatlah penting karena dua hal; *pertama*, untuk menghindari adanya institusi/lembaga sejenis ombudsman daerah yang dibentuk oleh pemerintah daerah yang tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 sehingga akan memberatkan anggaran daerah, dengan mekanisme ini maka akan terwujudnya efisiensi anggaran. *Kedua*, dengan mekanisme seperti itu maka kewenangan ombudsman bukan hanya terbatas pada mengoreksi pejabat

pemerintah daerah tetapi juga pejabat pemerintah pusat yang ada di daerah sesuai dengan asas dekonsentrasi serta memiliki legitimasi yang kuat.

- c. Pengangkatan anggota perwakilan ombudsman di daerah dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut; Ombudsman RI mengusulkan nama calon anggota perwakilan ombudsman di daerah kepada Presiden untuk ditetapkan sebagai anggota perwakilan ombudsman di daerah. Pengaturan mengenai tata cara perekrutan dan seleksi calon anggota perwakilan ombudsman di daerah diatur dengan Peraturan Ombudsman RI.

Begitu pula halnya dengan ombudsman eksekutif yang diangkat oleh Presiden, Perdana Menteri atau Kepala Daerah di tingkat daerah, maka pertanggungjawaban ombudsman tersebut diserahkan kepada pihak pemerintah (eksekutif) dan pengawasannya pun dilakukan oleh pemerintah pula. Hal yang sama juga berlaku bagi perwakilan ombudsman di daerah, pengawasannya pun dilakukan oleh Ombudsman RI karena perwakilan ombudsman di daerah tersebut memiliki hubungan hierarki dengan Ombudsman RI.

Ombudsman RI maupun institusi/lembaga pengawasan otonom di daerah yang mengawasi tindakan maladministrasi pejabat publik. berwenang mengawasi tindakan dari kemungkinan kekeliruan yang mereka lakukan, apakah itu tindakan yang melebihi kewenangan yang dimiliki atau menyalahgunakan kewenangan yang dimilikinya. Untuk menjawab pertanyaan tersebut dapat dilihat melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 22 yang berbunyi:

1. Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman berhenti dari jabatannya karena:
 - a. berakhir masa jabatannya;
 - b. mengundurkan diri;
 - c. meninggal dunia.
2. Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dapat diberhentikan dari jabatannya, karena :
 - a. Bertempat tinggal di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 - b. Tidak lagi memenuhi jabatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 19
 - c. Dinyatakan melanggar sumpah janji
 - d. Menyalahgunakan kewenangannya sebagai anggota Ombudsman berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
 - e. Terkena larangan merangkap jabatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 20
 - f. Di jatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap
 - g. Berhalangan tetap atau secara terus-menerus selama lebih dari 3 (tiga) bulan tidak dapat melaksanakan tugasnya
3. Apabila Ketua Ombudsman berhenti atau diberhentikan, Wakil Ketua Ombudsman menjalankan tugas dan wewenang Ketua Ombudsman sampai masa jabatan berakhir
4. Pemberhentian Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dari jabatan berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh

Presiden

Dari rumusan pasal 22 diatas, maka dapat ditemukan jawaban tentang siapakah yang akan menilai apabila terjadi kekliruan dan penyalahgunaan kewenangan yang dilakukan oleh anggota ombudsman. Apabilah terjadi penyalahgunaan kewenangan misalnya adanya perbuatan yang dilakukan untuk menguntungkan atau memperkaya dirisendiri dikarenakan jabatan yang dimilikinya, maka anggota Ombudsman itu akan diproses.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan jika terbukti telah terjadi panyalahgunaan kewenangan maka yang didasarkan pada putusan hakim, maka Presiden dapat memberhentikan anggota Ombudsman bersangkutan. Pemberhentian yang dilakukan oleh Presiden tersebut semata-mata bedasarkan asas *contrarius actus*, yaitu dikarenakan Presiden yang menetapkan berdasarkan Keputusan Presiden maka Presiden pula yang memberhENTIKANNYA berdarkan Keputusan Presiden tentang pemberhentian anggota Ombudsman tersebut. Asas itu juga berlaku bagi jenis-jenis ombudsman lainnya terkait dengan pengangkatan dan pemberhentian anggota ombudsman. Penulis berpendapat bahwa pengawasan dan pemberhentian anggota institusi/lembaga ombudsman daerah yang bersifat otonom di daerah juga sama dengan ketentuan yang berlaku pada Ombudsman RI, yaitu atas putusan pengadilan yang telh memiliki kekuatan hukum tetap maka Kepala Daerah dapat memberhentikan anggota institusi/lembaga ombudsman daerah yang bersifat otonom di daerah tersebut.

Jadi perbedaan antara Ombudsman dan KPP atau Komisi Pelayanan Publik terletak pada pertanggungjawaban kedua komisi tersebut yang berbeda dimana Komisi Pelayanan Publik dibentuk oleh gubernur dan bertanggungjawab pada DPRD , sedangkan Ombudsman bertanggungjawab pada presiden atau menteri, atau pemerintah sesuai dengan perundang-undangan yang telah diatur.