

OMBUDSMAN DAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Alamsyah Saragih

Jakarta, 23 April 2019

SEJARAH OMBUDSMAN

Akar Kata. Berasal dari bahasa skandinavia kuno: *ombud*, yang bermakna perwakilan, proxy, wali amanat.

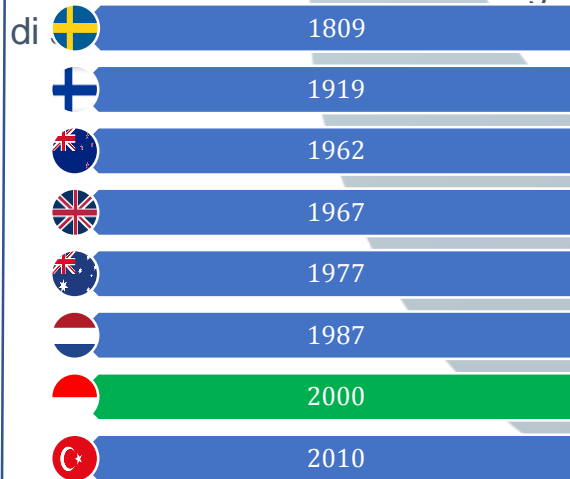
Periode Awal. Dibentuk pertama kali oleh Raja **Swedia**, terinspirasi ketika mengasingkan diri ke Turki. Bertugas mengawasi dan menerima keluhan warga terhadap kerja aparat kerajaan.

Periode Kedua. Mewakili pelapor untuk beracara di pengadilan. Akibatnya sering disebut juga sebagai pengacara. Karakter *projusticia* cukup kental.

Periode Ketiga. Bersamaan dengan perkembangan demokrasi di negara penganut sistem parlementer Ombudsman menjadi alat parlemen untuk mengawasi eksekutif sebagai penyelenggara. Produk utama rekomendasi (mirip legislatif)

Periode Terakhir. Meski melakukan pengawasan, Ombudsman diberikan kewenangan untuk melakukan fungsi konsiliasi/mediasi dalam menangani keluhan atau laporan. Terdiferensiasi berdasarkan sektor bahkan dibentuk oleh institusi swasta. Menurut data IOI (The International Ombudsman Institute), saat ini terdapat setidaknya 170 lembaga

Ombudsman di lebih dari 90 negara



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

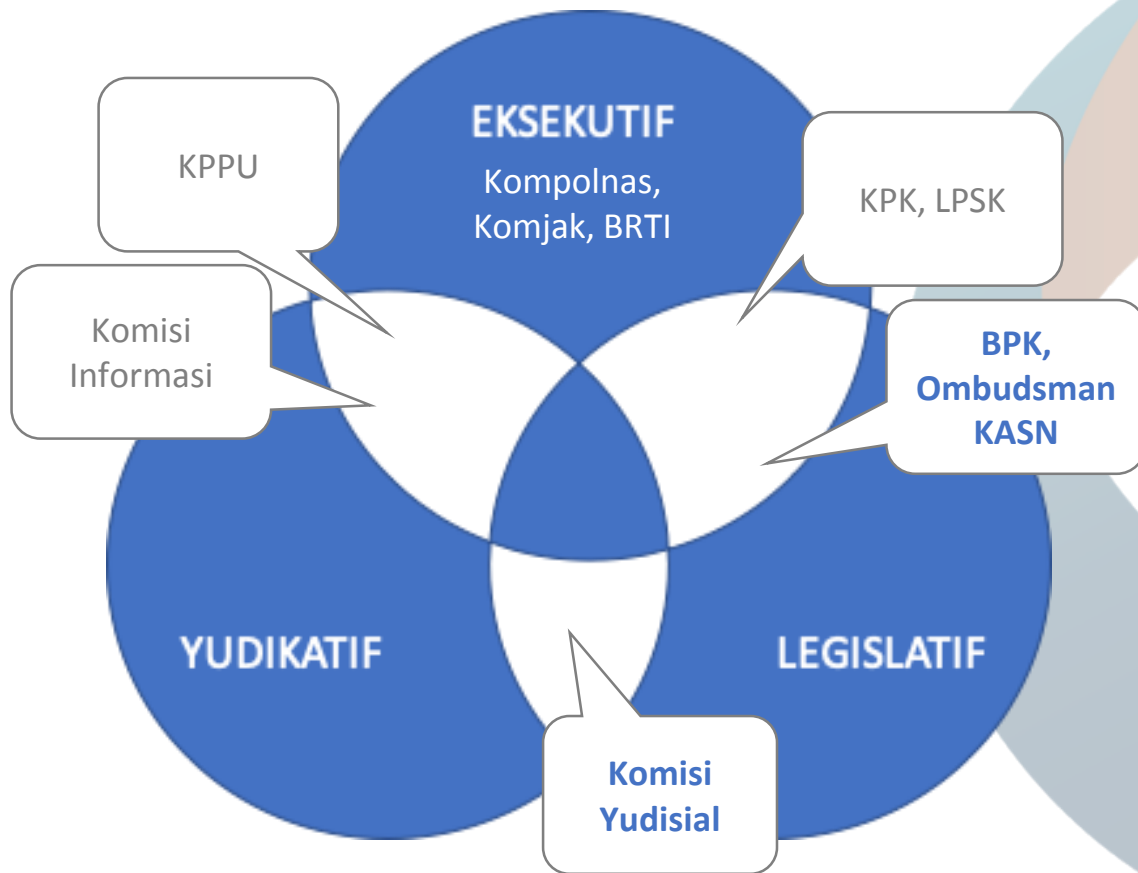
2000: didirikan Komisi Ombudsman Nasional (KON) melalui Keputusan Presiden No. 44/2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional oleh Presiden Abdurrahman Wahid, beranggotakan 9 orang. Bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

2008: UU No. 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disahkan. Ombudsman RI adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi pelayanan publik.

2010: Ombudsman RI dibentuk, dengan 5 Perwakilan.

2017: Terbentuk Perwakilan Ombudsman di 34 Provinsi (vertikal)

GENEALOGI LEMBAGA NEGARA DERIVATIF DI INDONESIA



GENETIKA LEGISLATIF DALAM TUBUH OMBUDSMAN

- Fungsi **PENGAWASAN**, bukan eksekusi atau vonis;
- Rezim **PENGARUH**, bukan rezim sanksi;
- Produk akhir berupa **REKOMENDASI**;
- Hak **IMUNITAS** dalam melaksanakan tugas;
- Menganut **STELSEL AKTIF**.

DEFINISI LEGAL

PASAL 1 ANGKA 1 UU NO. 37/2008

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapat-an dan belanja daerah.

HAL-HAL MENDASAR

1

MAGISTRATURE OF
INFLUENCE vs SANCTION

2

SUPERIOTITAS OMBUDSMAN

3

DUA FUNGSI OMBUDSMAN

MAGISTRATURE OF INFLUENCE



MENJAGA MARTABAT MANUSIA

Mengutamakan tindakan korektif secara sukarela daripada pengenaan sanksi, menjaga kerahasiaan kecuali untuk melindungi kepentingan umum.



MENGANUT STELSEL AKTIF

Proaktif dalam menemukan bukti, memiliki hak inisiatif namun didasarkan atas kepentingan umum dan upaya mencegah kerusakan yang lebih parah.



MENGAKOMODIR INFORMALITAS

Meski berorientasi kuat pada fakta, namun mendorong upaya penyelesaian melalui pendekatan informal dan persuasif tanpa melanggar peraturan dan kepatutan.



PERLAKUAN YANG BIJAK

Mendorong ketaatan pada standar dan prosedur namun membuka ruang afirmasi bagi kelompok yang tersisih oleh penerapan standar dan prosedur baku.

SUPERIORITAS OMBUDSMAN



IMUNITAS OMBUDSMAN

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan [Pasal 10].



UPAYA PAKSA

Terlapor dan saksi tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan POLRI untuk menghadirkan secara paksa. [Pasal 31].



TANPA HALANGAN

Menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) [Pasal 44].



ADMINISTRATIVE DEFAULT

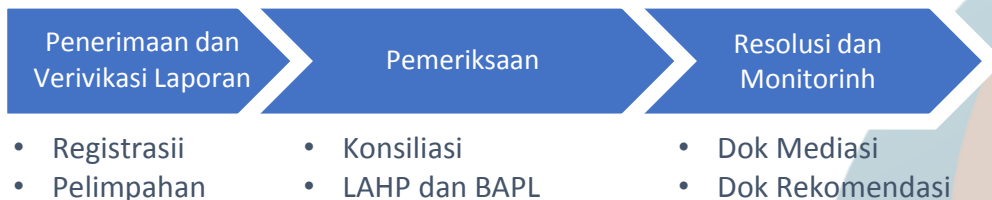
Kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman diberikan sanksi pembinaan khusus oleh Kementerian dan non aktif sementara [Pasal 351 (5) UU 23/2014].

OMBUDSMAN BUKAN PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL, TAPI **PENGAWAS** EKSTERNAL PELAYANAN **PUBLIK**



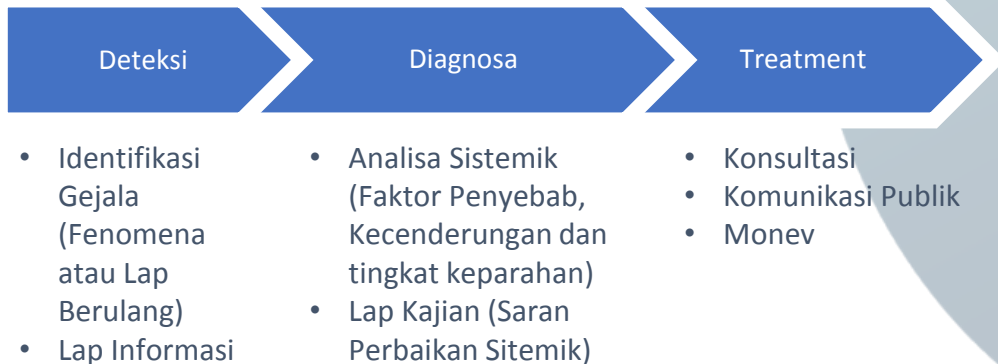
DUA FUNGSI PENGAWASAN

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT (PASIF)



* LAHP: Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan; BAPL: Berita Acara Penutupan Laporan

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (PROAKTIF)



FUNGSI, TUGAS DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN

**FUNGSI:
MENGAWASI
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

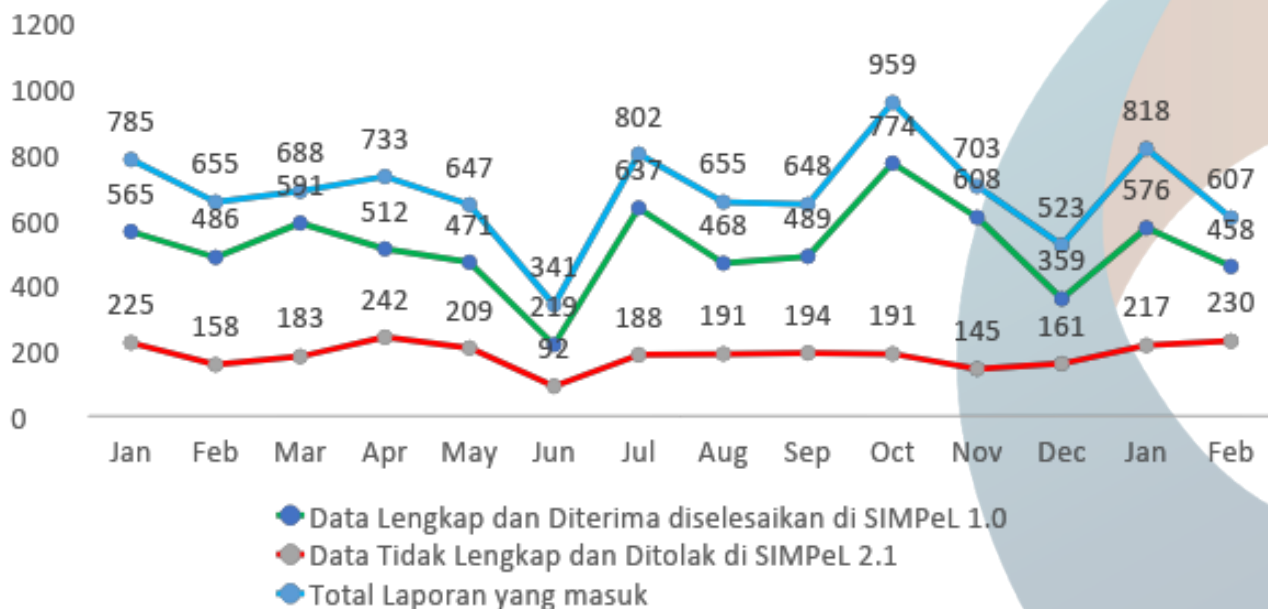
WEWENANG:

- Melakukan pemanggilan, pemeriksaan dan klarifikasi;
- Melakukan mediasi, konsiliasi, dan menyusun rekomendasi;
- Mengumumkan temuan
- Menyarankan perbaikan organisasi dan prosedur ;
- Menyarankan perubahan peraturan perundang-undangan.

TUGAS:

- Menerima laporan masyarakat;
- Memeriksa substansi atas laporan;
- Menindaklanjuti laporan masyarakat;
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri;
- Melakukan koordinasi;
- Mengelola jaringan;
- Mencegah maladministrasi;

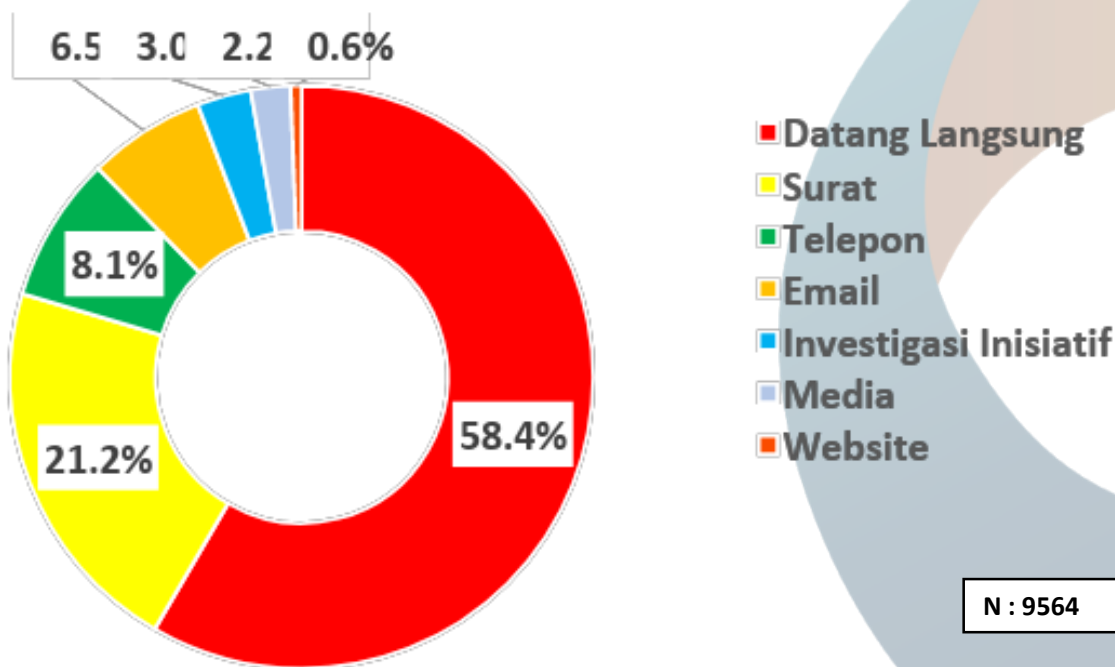
DINAMIKA JUMLAH LAPORAN PER BULAN



N : 9564

*) Data berdasarkan Aplikasi SIMPeL Priode 2018-2019

MEKANISME PENYAMPAIAN LAPORAN



DUGAAN MALADMINISTRASI



34,24
%

Penundaan Berlarut

25,29%

Penyimpangan
Prosedur

16,93
%

Tidak Memberikan
Pelayanan

8,68%

Tidak Kompeten

5,16%

Penyalahgunaan
Wewenang

3,80%

Permintaan Imbalan
Uang, Barang dan
Jasa

3,67%

Tidak Patut

1,28%

Diskriminasi

0,71%

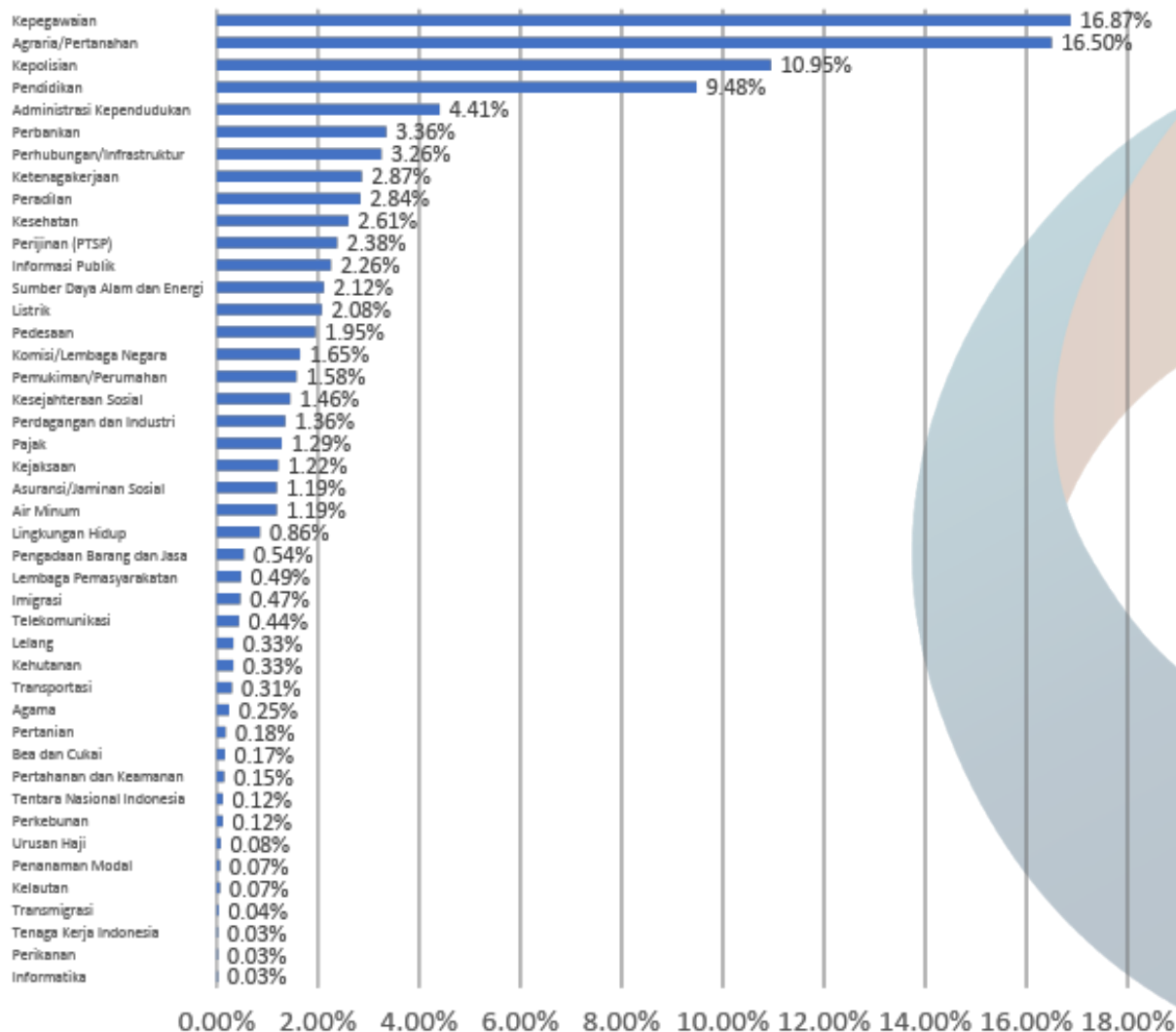
Berpihak

0,25%

Konflik Kepentingan

N : 9564

SUBSTANSI YANG DILAPORAKAN



N : 9564

BEBERAPA PERISTIWA YANG MENJADI PERHATIAN PUBLIK

1. Penggusuran Kampung Dadap
2. Maladministrasi Panitera Pengadilan
3. Rangkap Jabatan Komisaris BUMN/BUMD
4. Cetak Sawah dan Serap Gabah Petani,
5. Kepastan data produksi pangan
6. Penghentian Lelang Gula Rafinasi (Impor)
7. Impor Garam Tanpa Rekomendasi
8. Maladministrasi Data Produksi Padi
9. Reklamasi: Palu dan Makassar
10. Penataan Tanah Abang
11. Penyidikan Kasus Novel Baswedan
12. Kamar Mewah di Lapas Sukamiskin
13. Penghentian Penambangan tanpa izin
14. Post Border Review: Defisit Neraca Perdagangan Terbesar dalam sejarah

BEBERAPA CATATAN

- Dari 5 laporan terbesar ke Ombudsman RI sistem pelayanan belum banyak memanfaatkan sistem digital (Kepegawaian, Pertanahan, Kepolisian, Pendidikan, Adminduk)
- Layanan administrasi telah mulai beradaptasi dengan sistem digital, namun *back office system* masih menggunakan cara-cara konvensional (laporan-laporan terkait OSS).
- Meski banyak pemda telah melakukan inovasi, dalam survei kepatuhan Ombudsman RI, semakin rendah tingkatan pemerintahan, semakin buruk sistem penanganan pengaduan (hasil survei kepatuhan Ombudsman 2018).
- Dalam beberapa investigasi oleh Ombudsman RI diperoleh fakta bahwa pengambilan keputusan sering keliru karena sistem informasi konvensional cenderung bias dan rawan maladministrasi (kasus data produksi pangan, sistem informasi arus logistik impor-ekspor).

TERIMA
KASIH

CREATED
TIM DATABASE
OMBUDSMAN
2011

