

PERAN OMBUDSMAN DALAM MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI WARGA MASYARAKAT

Kustadi

Abstract

The existence of Ombudsman in Indonesia is a necessity. The Ombudsman's roles are to enhance legal protection to citizens from malaadministration committed by public officials or public bodies, and to enhance the accountability of public officials or public bodies as well. Ombudsman is a complement to other legal remedies either judicial or non-judicial in protecting citizens from administrative wrongful acts.

Keywords: Ombudsman; Legal Protection of Citizens; Malaadministration

A. Pengantar

Kehadiran Ombudsman dalam kehidupan masyarakat Indonesia merupakan dambaan bagi setiap warga masyarakat, hal ini dikarenakan lembaga ini merupakan salah satu lembaga kontrol terhadap tindakan-tindakan pejabat Pemerintah. Di Indonesia sebetulnya telah dikenal adanya beberapa lembaga kontrol terhadap tindakan-tindakan Pejabat Pemerintah, misalnya kontrol yudisial (*judicial control*) yang dilakukan oleh Peradilan Umum maupun Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN), kontrol politik (*political control*) yang dilakukan oleh DPR, kontrol sosial (*social control*) yang dilakukan pers, kontrol yang dilakukan oleh Mahkamah Agung terhadap tindakan-tindakan Pejabat dalam pembuatan peraturan perundang-undangan (*Regeling*) yang dianggap merugikan warga masyarakat, gugatan ini dikenal dengan gugatan *judicial review*.

Dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan juga ada semacam kontrol yang dapat digunakan oleh warga masyarakat yang merasakan

dirugikan kepentingannya yaitu melalui upaya keberatan maupun banding administratif (*Administratief Beroep*). Yang dimaksud dengan keberatan adalah upaya administratif yang dilakukan oleh warga masyarakat bila merasa kepentingannya dirugikan akibat tindakan pejabat Pemerintah dengan cara melakukan keberatan yaitu mendatangi dan menanyakan langsung kepada pejabat yang melakukan tindakan tadi, sedangkan yang dimaksud dengan banding administratif adalah jika seseorang yang merasa dirugikan kepentingannya maka ia dapat mendatangi atau mempertanyakan kepentingannya kepada atasan pejabat yang melakukan tindakan tadi. Kehadiran berbagai lembaga di atas adalah bertujuan agar pejabat Pemerintah tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan warga masyarakat atau dengan kata lain kehadiran berbagai lembaga tersebut adalah untuk memberikan perlindungan hukum kepada warga masyarakat dari tindakan-tindakan Pejabat Pemerintah yang dianggap merugikan warga masyarakat.

Meskipun sudah ada lembaga-lembaga kontrol tersebut di atas, namun kehadiran lembaga Ombudsman masih diharapkan karena masyarakat menghendaki adanya suatu lembaga kontrol yang benar-benar dapat memberikan perlindungan hukum dengan secara mudah dan dapat dipercaya. Kehadiran Ombudsman memang sangat diharapkan mengingat lembaga-lembaga yang lain sudah dianggap tidak lagi dapat memberikan perlindungan hukum. Meskipun kehadiran Lembaga Ombudsman hampir berusia 9 tahun, namun demikian perannya belum begitu dikenal secara luas dalam masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi sehingga masyarakat luas mengenalnya dengan baik.

Semula keberadaan lembaga Ombudsman diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, tentang Komisi Ombudsman Nasional, namun mengingat kedudukan Keppres dalam sistem Peraturan Perundang-Undangan adalah tidak jelas maka telah diusahakan agar pengaturan lembaga ini diatur dalam Undang-Undang Dasar. Usaha perjuangan untuk pengaturan lembaga Ombudsman ke dalam konstitusi ternyata belum berhasil. Selanjutnya untuk memperkokoh kedudukan lembaga ini maka pada tanggal 7 Oktober 2008 Presiden RI telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2007 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 1 angka 1 UU Nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 perorangan 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.

B. Ombudsman

Terlebih dahulu akan dikemukakan apakah lembaga Ombudsman itu? Lembaga Ombudsman berasal dari negara Swedia. Secara harafiah istilah Ombudsman dimaksudkan sebagai wakil atau kuasa yang disertai kepercayaan, dalam hal ini ialah wakil atau kuasa dari parlemen yang disertai kepercayaan melakukan kontrol terhadap Pemerintah.⁴³ Kontrol yang dilakukan oleh Ombudsman ini dengan cara menerima keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat sebagai akibat tindakan pejabat Pemerintah yang dirasakan merugikan kepentingannya.

Prosedur penyampaian keluhan oleh warga masyarakat adalah sangat sederhana karena tidak dibutuhkan prosedur yang kaku tetapi mudah bagi warga masyarakat untuk menyampaikan keluhannya, misalnya cukup dilakukan secara tertulis atau lisan tanpa formalitas yang berliku-liku cukup dikirim melalui pos atau disampaikan secara langsung pada kantor Ombudsman. Selanjutnya Ombudsman menindak lanjuti keluhan tadi dengan cara melakukan inspeksi terhadap instansi pemerintah. Atas tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman tadi maka instansi pemerintah tidak dibolehkan menghalang-halangi Ombudsman untuk meneliti segala berkas dengan dalih bahwa hal itu merupakan rahasia negara.

Hasil dari pemeriksaan ini kemudian Ombudsman menyampaikan rekomendasi kepada Pejabat Pemerintah yang dikeluhkan warga masyarakat tadi serta membuat laporan kepada Parlemen dan mempublikasikan hasil pekerjaannya agar dapat diketahui masyarakat secara luas. Sistem Ombudsman yang demikian sederhana ini sudah menjadi bagian dari sejarah kehidupan kenegaraan Swedia karena lembaga Ombudsman telah dikenal

⁴³ PAULUS EFFENDIE LOTULUNG, BEBERAPA SISTEM TENTANG KONTROL SEGI HUKUM TERHADAP PEMERINTAH 76 (1986).

sejak tahun 1713. Pada tahun 1713 raja Charles XII mengumumkan bentuk "*Supreme Representative of the King*", lembaga ini memiliki tugas untuk melakukan kontrol terhadap pejabat-pejabat Pemerintah.

Oleh karena itu badan ini merupakan bagian dari eksekutif, sehingga dirasakan kurang efektif dalam menangani perlindungan hukum bagi warga masyarakat. Oleh karena itu melalui perubahan konstitusi maka pada tahun 1809, dibentuk lembaga baru yang disebut "*Justitie Ombudsman*" yang merupakan tangan kanan parlemen Swedia (*Riksdag*).⁴⁴ Keberhasilan sistem Ombudsman ini telah mendorong untuk ditiru oleh berbagai negara seperti Inggris, Selandia Baru, Canada, Jerman, Perancis, Venezuela, Belanda, Philipina, Norwegia.⁴⁵

C. Pendirian Lembaga Ombudsman Di Indonesia

Wacana mengenai pendirian lembaga Ombudsman di Indonesia telah cukup lama tumbuh di antara para tokoh pemikir di Indonesia, hal ini dimulai dari pemikiran P.K Ojong yang ditulis dalam rubrik "*Kompasiana*" pada Harian Umum Kompas, edisi tanggal 10 Pebruari 1967, yang mengemukakan perlunya pendirian lembaga Ombudsman di Indonesia. Selanjutnya Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, SH, seorang pakar sosiologi hukum, juga mengemukakannya dalam harian Kompas tanggal 16 Januari 1976 yang inti tulisannya memandang penting dibentuknya Lembaga Ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap Pemerintah.⁴⁶

Dorongan untuk pembentukan Lembaga Ombudsman di Indonesia semakin meningkat sejak berakhirnya kekuasaan Presiden Soeharto. Pada saat pemerintahan Presiden B.J Habibie telah melakukan rintisan untuk memikirkan berdirinya Lembaga Ombudsman di Indonesia. Kehadiran lembaga ini merupakan desakan dari masyarakat yang menuntut agar dibentuk suatu lembaga yang dapat memberikan perlindungan hukum dari tindakan-tindakan pejabat yang dirasakan merugikan dirinya, sementara itu

⁴⁴ PHILIPUS M. HADJON, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI RAKYAT DI INDONESIA 8 (1987).

⁴⁵ Id., 78-79.

⁴⁶ GALANG ASMARA, OMBUDSMAN NASIONAL DALAM SISTEM PEMERINTAHAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA, 10-11 (2005).

kepercayaan masyarakat terhadap berbagai kontrol terhadap sikap tindak pejabat dirasakan kurang berperan dengan baik.

Rintisan yang dilakukan oleh Presiden B.J Habibie dengan menugaskan kepada Prof. Dr. Sunaryati Hartono, SH untuk melakukan studi banding mengenai Ombudsman di beberapa negara Eropa pada bulan Januari 1999. Usaha ini dilanjutkan dengan seminar tentang "Fungsi Ombudsman Dalam Negara Demokrasi" yang berlangsung di Jakarta tanggal 23-24 Agustus 1999, diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) departemen Kehakiman Republik Indonesia bekerjasama dengan The Internasional Center for Legal Cooperation of The Netherlands.

Setelah Presiden B.J Habibie tidak lagi berkuasa maka keinginan untuk mendirikan lembaga Ombudsman dilanjutkan oleh Presiden K.H Abdurrachman Wahid (Gus Dur) dengan mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 55 tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman, tim ini diketuai oleh Antonius Sujata. Dalam konsideran Keppres tersebut menyebutkan bahwa perlunya dibentuk lembaga Ombudsman adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari perilaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Tugas utama yang dibebankan kepada tim adalah menyusun Rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman dan melakukan langkah-langkah persiapan serta penyebarluasan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman. Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tersebut adalah 3 (tiga) bulan sejak Keppres tadi ditetapkan pada tanggal 8 Desember 1999, namun pada bulan Maret 2000 Presiden Gus Dur telah menerbitkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, dan mengangkat anggota Ombudsman sebanyak 8 orang yang diketuai oleh Antonius Sujata. Dengan demikian maka sejak ditetapkannya Keppres Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 telah berdiri Komisi Ombudsman Nasional.

Sebagaimana penulis kemukakan di muka bahwa pembentukan Lembaga Ombudsman ini dilatar belakangi adanya tuntutan agar terwujud adanya perlindungan hukum bagi warga masyarakat dari tindakan-tindakan pejabat Pemerintah. Hal ini nampak pada konsideran Keppres 44 Tahun 2000

menyebutkan bahwa latar belakang pembentukan lembaga Ombudsman ini didasarkan atas tiga pemikiran dasar:

- a. bahwa, pemberdayaan masyarakat melalui peranserta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa, pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
- c. bahwa, dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Mengingat dasar hukum dalam pembentukan Lembaga Ombudsman di atas sangat lemah karena hanya diatur dalam Keputusan Presiden, terlebih lagi dengan terbitnya UU Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, sudah tidak dikenal lagi Keputusan Presiden yang materi muatannya adalah peraturan (*regeling*). Sehubungan itu ada usulan-usulan agar kedudukan lembaga tersebut diatur dalam Undang-Undang Dasar. Berangkat dari pemikiran tersebut maka Ketua Komisi Ombudsman Nasional telah menyusun draft untuk dituangkan dalam UUD pada saat MPR melakukan Amandemen UUD 1945. Draft tersebut berbunyi :

Pasal xxx

- (1) Demi terselenggaranya pemerintahan yang baik, dan pelayanan kepada masyarakat yang lancar, tepat waktu, adil dan santun sesuai dengan hak-hak masyarakat dan hukum yang berlaku, diadakan lembaga Ombudsman Nasional, yang independen dan tidak memihak, guna mengawasi pelaksanaan administrasi pemerintahan oleh aparatur negara, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh lembaga-lembaga yang termasuk dalam sistem peradilan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat banyak oleh lembaga-lembaga kemasyarakatan dan/ atau lembaga ekonomi.
- (2) Tugas, kewenangan, kedudukan, pemilihan dan pengangkatan Ombudsman Nasional diatur lebih lanjut dengan Undang-Undang.

Draft ketentuan tersebut sudah diajukan kepada Ketua Panitia Ad Hoc I (PAH I) MPR sebelum sidang Tahunan 2001, namun ternyata perjuangan untuk menuangkan ketentuan Ombudsman kedalam UUD 1945 belum berhasil.

Meskipun perjuangan untuk mengatur lembaga Ombudsman ke dalam UUD 1945 belum berhasil, namun Komisi Ombudsman Nasional telah berhasil membuat RUU tentang Ombudsman Nasional. Draft tersebut telah disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat pada tanggal 15 Mei 2001. Perjuangan untuk pengaturan Lembaga Ombudsman telah menuai hasil karena pada tanggal 7 Oktober 2008, Presiden Republik Indonesia telah mengesahkan Menjadi UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. UU ini telah memberikan kedudukan hukum lembaga Ombudsman semakin kokoh. Konsideran UU nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan:

- a. bahwa, pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa, pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggaran negara dan pemerintahan;
- c. bahwa, dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

D. Peran Ombudsman

Sebagaimana penulis kemukakan di muka bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 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.

Dari rumusan di atas dapat dijelaskan bahwa Ombudsman adalah:

- a. Sebagai lembaga negara dengan demikian lembaga ini memiliki kedudukan yang setingkat dengan lembaga negara yang lainnya, oleh karena itu lembaga Ombudsman bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bersifat independen artinya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dalam rangka melaksanakan tugas dan wewenang, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan (Pasal 10). Namun demikian Ombudsman dalam melaksanakan wewenangnya dilarang untuk mencapuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan (Pasal 9).
- b. Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kewenangan yang dimiliki oleh lembaga Ombudsman dalam melakukan pengawasan dapat dikategorikan sebagai wewenang atributif yang artinya kewenangan yang diciptakan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam Pasal 1 angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Cakupan yang menjadi obyek pengawasan yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman adalah sangat luas karena Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan (yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD) yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik.

Sehubungan dengan tugas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di atas maka dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

- a. kepatutan;
- b. keadilan;
- c. non-diskrimantif;
- d. tidak memihak;
- e. akuntabilitas;
- f. keseimbangan;
- g. keterbukaan; dan
- h. kerahasiaan.

Ombudsman bertujuan :

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk memberantas dan pencegahan praktik-praktik Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Ombudsman memiliki tugas, sebagai berikut :

- a. menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Wewenang Ombudsman meliputi:

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

Selain wewenang tersebut, Ombudsman berwenang untuk:

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

E. Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman jika merasa dirugikan akibat adanya

Maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah ataupun pejabat dilingkungan BUMN, BUMD maupun BHMN. Laporan yang disampaikan tersebut harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;
- b. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
- c. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. Yang dimaksud dengan "sebagaimana mestinya" adalah pihak Terlapor memperlambat penyelesaian, tidak dilakukan penyelesaian menurut prosedur internal di instansi Terlapor, tanggapan atau tindak lanjut belum menyelesaikan Maladministrasi yang terjadi atau sama sekali tidak memperoleh tanggapan.

Sehubungan dengan keadaan tertentu maka nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan, demikian pula dalam keadaan tertentu, penyampaian Laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain. Dalam hal ini yang dikuasakan kepada pihak lain dimana penerima kuasa tidak harus advokat atau orang mempunyai kualifikasi tertentu sebagaimana dipersyaratkan dalam beracara di pengadilan.

Untuk pelaporan yang dilakukan oleh warga masyarakat atau penduduk adalah peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan tersebut belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Berdasarkan laporan yang diterima oleh Ombudsman maka Ombudsman akan melakukan pemeriksaan. Jika dalam laporan yang disampaikan kepada Ombudsman terdapat kekurangannya maka Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapinya. Untuk melengkapinya ditetapkan waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas Laporan. Jika melewati waktu 30 (tiga puluh) hari maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

Selanjutnya jika seluruh berkas sudah lengkap maka Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif, dan berdasarkan pemeriksaan substantif tersebut Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman : (a) tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau (b) berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Dalam hal 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, disamping itu Ombudsman dapat memberikan saran kepada Pelapor untuk menyampaikan Lapornya kepada instansi lain yang berwenang.

Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan maka Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat:

- a. memanggil secara tertulis Terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan;
- b. meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor; dan/atau
- c. melakukan pemeriksaan lapangan.

Dalam rangka memeriksa laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya, disamping itu Ombudsman juga wajib mendengarkan dan memperimbangan pendapat para pihak serta mempermudah Pelapor dalam menyampaikan penjelasan. Untuk itu Ombudsman wajib menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum. Kewajiban untuk menjaga kerahasiaan tersebut tidak gugur setelah Ombudsman berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Jika dalam pemeriksaan tersebut terlapor dan saksi telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, maka Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara RI untuk menghadirkan yang bersangkutan.

Dalam hal melaksanakan pemeriksaan lapangan maka Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke obyek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, ketertiban, dan kesucilaan.

Hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman dapat berupa:

- a. menolak Laporan; atau
- b. menerima Laporan dan memberikan Rekomendasi.

Penolakan tersebut dilakukan oleh Ombudsman dalam hal:

- a. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
- b. Substansi laporan sedang dan telah menjadi obyek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
- c. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaian masih dalam tenggang waktu yang patut;
- d. Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- e. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
- f. Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; dan
- g. Tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.

Jika Ombudsman menerima laporan dan memberikan rekomendasi maka rekomendasi tersebut memuat sekurang-kurangnya :

- a. uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. uraian tentang hasil pemeriksaan;
- c. bentuk Maladministrasi yang telah terjadi; dan
- d. kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor dan atasan Terlapor.

Penyampaian rekomendasi tersebut dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal Rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman. Untuk itu Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Atasan terlapor wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman tentang pelaksanaan rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi. Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi. Jika ternyata terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman maka Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada DPR dan Presiden. Atas pelanggaran ketentuan tersebut maka terlapor dan atasan terlapor dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada DPR dan Presiden, untuk laporan berkala disampaikan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Disamping itu Ombudsman juga dapat menyampaikan laporan khusus kepada DPR dan Presiden. Untuk laporan tahunan dipublikasikan setelah disampaikan kepada DPR dan Presiden.

F. Penutup

1. Kehadiran Ombudsman di Indonesia adalah sangat dibutuhkan oleh warga masyarakat dalam rangka melakukan pengawasan terhadap layanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang dilakukan di lingkungan BUMN, BUMD dan BHMN.
2. Ombudsman sebagai lembaga negara memiliki kedudukan dan wewenang yang sangat kuat sehingga diharapkan Ombudsman dapat memberikan perlindungan bagi kehidupan warga masyarakat.
3. Jika hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman adalah menerima laporan dan memberikan rekomendasi maka rekomendasi tersebut wajib dilaksanakan oleh terlapor maupun atasan terlapor, untuk itu Ombudsman akan memantau pelaksanaannya dan jika terlapor maupun atasan terlapor tidak melaksanakan maka diancam dengan sanksi administrasi.
4. Ombudsman memberikan laporan berkala maupun tahunan kepada DPR dan Presiden, dan setelah itu laporan tahunan tersebut dipublikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

Galang Asmara, *Ombudsman Nasional Dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, 2005.

Hadjon, Philipus M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

_____ (editor), *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1994.

Lotulung, Paulus Efendie, *Beberapa sistem Kontrol Tentang Kontrol Segi Hukum Terhadap Pemerintah*, Buana Pancakarsa, Jakarta, 1986.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

