

KEDUDUKAN DAN PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM SISTEM HUKUM DI INDONESIA

Dinda Dana Pratiwi

Karyadin

Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung

e-mail: Karyadin1976@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana Kedudukan dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Hukum Di Indonesia?, 2. Bagaimana kekuatan hukum terhadap hasil laporan yang telah diperiksa oleh Ombudsman?. Sejalan dengan permasalahan maka penelitian ini termasuk dalam penelitian Yuridis Normatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan data sekunder atau data kepustakaan sebagai data utamanya. Pendekatan hukum normatif yaitu mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peratu perundang-undangan dalam putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat. Dari perumusan masalah yang penulis kemukakan serta pembahasannya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa (1). Kedudukan dan peran lembaga ombudsman republik indonesia dalam sistem hukum di indonesia sejajar dengan lembaga tinggi negara lainnya namun pembentukannya berada diluar undang-undang dasar. (2). Kekuatan hukum terhadap hasil laporan yang telah diperiksa oleh ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, dimana ombudsman berwenang untuk melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara.

Kata Kunci: *Ombudsman, Pelayanan Publik, Sistem Hukum*

A. Latar Belakang

Setelah Amandemen Undang-Undang Dasar 1945 membawa perubahan pada sistem ketatanegaraan indonesia yang sebelumnya mengenal adanya lembaga tertinggi negara dan lembaga tinggi negara setelah perubahan tersebut semuanya tidak berlaku lagi.¹

Demikian Indonesia pasca reformasi 1998, keberadaan lembaga-lembaga independen rtumbuh dengan pesat, baik yang keberadaannya atas perintah Undang-

Undang Dasar 1945, seperti KPU (Komisi Pemilihan Umum), KY (Komisi Yudisial) ataupun yang disebabkan oleh perintah Undang-undang saja seperti KI (Komisi Informasi) dan Ombudsman².

Runtuhnya kepemimpinan Presiden Soeharto merupakan awal terbentuknya Ombudsman di Indonesia, dimana pada saat itu diawali ketika B.J. Habibie yang menggantikan Soeharto melakukan studi-studi ke Eropa.

Munculnya Ombudsman dikarenakan lembaga - lembaga

¹ Muhammad Prawira Aditya,2019, "*Kedudukan dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik*", Skripsi.,hlm.10.

² Yusnani Hasjimzoem, "*Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia*". Fiat Justisia Jurnal Hukum. Vol.8 No.2, Fakultas Hukum Universitas Lampung, hlm.193

pengawasan yang tidak berjalan dengan baik, sehingga banyak laporan tentang keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang hanya dilaporkan kepada instansi yang terkait serta di periksa oleh pejabat yang terkait itu sendiri sehingga masyarakat belum memiliki perlindungan yang memadai maka dibutuhkan sebuah lembaga yang bertugas menampung segala hal dari masyarakat seperti keluhan terhadap kinerja pemerintah, yaitu lembaga Ombudsman berdasarkan Keputusan Presiden (Kepres) Nomor 44 tahun 2000, tentang Ombudsman Nasional.

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah. Dalam hal pemeriksaan laporan juga terdapat perubahan yang fundamental karena ombudsman diberi kewenangan besar dan memiliki *subpoena* power (kekuatan memaksa). rekomendasi yang bersifat mengikat, investigasi, serta sanksi pidana bagi yang menghalang-halangi Ombudsman dalam menangani laporan.³

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum yang berjudul “Kedudukan dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Hukum Di Indonesia”.

B. Permasalahan

Adapun permasalahan dalam

penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kedudukan dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Hukum Di Indonesia?
2. Bagaimana kekuatan hukum terhadap hasil laporan yang telah diperiksa oleh Ombudsman?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kedudukan dan peran ombudsman republic Indonesia dalam system hukum di indonesia.
2. Untuk mengetahui kekuatan hukum terhadap hasil laporan yang telah diperiksa oleh Ombudsman.

D. Metode Penelitian

Sejalan dengan permasalahan maka penelitian ini termasuk dalam penelitian Yuridis Normatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan data sekunder atau data kepustakaan sebagai data utamanya. Pendekatan hukum normatif yaitu mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peratu perundang-undangan dalam putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat

E. Pembahasan

1. Kedudukan dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Hukum Di Indonesia

³ Siti Maisroh,2019, “Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-EL dikota Bandar Lampung Menurut Fiqih Siyasyah dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 28”, Skripsi.,hlm.9.

Sistem Hukum Indonesia menurut amandemen Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 juga menempatkan lembaga negara penunjang (Auxiliary Institutional Constitutional) , yaitu lembaga-lembaga negara yang namanya disebut akan tetapi kedudukan, tugas dan wewenangnya tidak diberikan oleh konstitusi tapi oleh Undang-undang karena itu Ombudsman Indonesia mengawasi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara dan lembaga negara penunjang serta setiap badan yang dibiayai APBN, termasuk swasta yang mendapat tugas dari pemerintah untuk melayani publik dalam konstitusi untuk membantu lembaga negara yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi negara demi terwujudnya tujuan negara.⁴

Pasal 2 Undang-Undang (UU) No.37 Tahun 2008 menegaskan bahwa kedudukan Ombudsman adalah lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dari kedudukan ini, perlu diperjelas dimanakah posisi Ombudsman Republik

Indonesia dalam Sistem Hukum di Indonesia. Undang-undang Dasar 1945 hasil perubahan menempatkan semua lembaga negara berada dalam posisi yang saling imbang dan kontrol (check's and balances). Tidak ada lembaga negara yang lebih dominan dari pada lembaga negara lainnya, seperti masa supremasi MPR sebelum perubahan Undang-undang dasar 1945.

Dengan kata lain kelembagaan negara di indonesia tak bisa lagi di analisis dengan pendekatan pemisahan kekuasaan model Trias Politica. Secara garis besar lembaga negara di indonesia terbagi dalam dua kelompok, yaitu lembaga negara yang dibentuk melalui undang-undang dasar dan lembaga negara yang dibentuk di luar undang-undang dasar. Lembaga negara yang pembentukannya di luar undang-undang dasar seringkali disebut lembaga negara tambahan (*ekstra Auxiliary*) atau lembaga negara secondary, dalam artian ia merupakan lembaga negara yang tidak terdapat dalam konstitusi, namun dibentuk melalui undang-undang (*regulatory body*). Karena itu memahami kelembagaan negara indonesia harus dilakukan melalui pendekatan tugas dan fungsinya. Tidak lagi seperti dulu, yang mengarah hanya kepada lembaga-lembaga yang

⁴ Warsito, 2006. *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 81.

pembentukan dan fungsinya diberikan oleh undang-undang dasar.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang sejajar dengan lembaga tinggi negara namun, berada di luar undang-undang yang namanya tidak disebut dalam undang-undang dasar. Akibatnya ombudsman sewaktu-waktu dapat dibubarkan. Kelahirannya dilakukan oleh undang-undang dalam rangka pengawasan kinerja aparatur negara dalam pemerintahan serta menampung keluhan masyarakat. Lembaga yang menjalankan fungsi seperti ini belum diatur dalam undang-undang dasar. Oleh sebab itu, dalam sistem pemisahan kekuasaan Ombudsman Republik Indonesia dapat dikategorikan sejajar dan tidak di bawah pengaruh satu kekuasaan lain. Dengan tugas dan fungsi ombudsman seperti itu, keberadaan ombudsman republik Indonesia sangat vital dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian tujuan bernegara.⁵

Untuk menjangkau tugas dan fungsi pengawasan, serta menampung keluhan masyarakat sampai ke daerah, oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman di beri keleluasaan membentuk perwakilan daerah atau

dengan istilah lain yang ada sekarang secara bertahap harus di integrasikan menjadi kepanjangan (perwakilan) ombudsman republik indonesia. Dengan demikian pengawasan akan terstruktur dan terkoordinasi dengan baik mengenai standar, mekanisme, prosedur, dukungan fasilitas dan lain-lain.

Usulan kongkritnya, pasal-pasal tentang tanggung jawab negara dalam penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak asasi manusia harus lah dibuat secara khusus termasuk konsekuensi impeachment anggota menjadi landasan konstitusionalnya. Salah satu contohnya memasukkan klausul “terbukti melakukan pelanggaran hak asasi manusia” dalam pasal 7A Undang-Undang Dasar 1945. Selain itu perlu dipertimbangkan pula bila hendak melakukan perubahan total undang-undnag dasar 1945 (bukan bersifat amandemen), yakni menempatkan pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia terlebih dahulu dalam pasal-pasal pembuka atau awal dalam struktur konstitusinya sebelum pengaturan tentang kekuasaan dan kelembagaan negara yang menjalankan kekuasaannya.⁶

⁵ *Ibid.*

⁶ Sunaryati Hartono, dkk, 2003. *panduan investigasi untuk ombudsman indonesia*, Jakarta: komisinasional ombudsman, .hlm.15.

Peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik merupakan salah satu upaya perwujudan *good governance* melalui tiga unsur pokok yang menjadi dasar asas-asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas publik, kepastian hukum dan transparansi publik.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam sistem ketatanegaraan Indonesia menurut konsep pembagian kekuasaan pada prinsipnya berperan sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Dengan tugas dan fungsi seperti itu, keberadaan Ombudsman RI sangat vital dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian tujuan bernegara.⁷ Seperti yang terdapat dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Good Governance muncul setelah adanya kritik atas dominasi institusi pemerintah (government) dalam menjalankan fungsi governing (pemerintahan). Dalam terminologi *good governance*, pemerintah hanya lah salah satu pilar dari beberapa penyelenggaraan fungsi pemerintahan, disamping *private*

sector (dunia usaha) dan *civil society* (masyarakat sipil).⁸

Terciptanya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang secara prinsip terdiri atas tiga pilar, yaitu: akuntabilitas, transparansi dan aksestabilitas⁴² salah satunya dapat dicapai melalui penguatan lembaga pengawasan, baik lembaga pengawasan intern seperti DPR, DPD, BPK, Irjen sampai dengan Bawasda, maupun lembaga pengawasan ektern, seperti NGO, Pers, termasuk Ombudsman.

Sebagai bagian dari lembaga pengawasan, Ombudsman memiliki beberapa harapan dalam mewujudkan *good governance*.

Pertama: Ombudsman memosisikan masyarakat sebagai aktor dalam tata kelola (governance) pemerintahan. Pola interaksi pemerintah dan masyarakat nyaris tak terbangun dan menghasilkan pola pemerintahan yang tak aspiratif dan sulit di kontrol masyarakat. Ombudsman dapat menembus dinding tersebut dengan membangun *partnership* (kemitraan) dengan pemerintah. Disinilah akan terbangun *checks and balances* antara keduanya dalam bentuk elegan.

⁷ Imam Dani, *Ombudsman Republik Indonesia*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel> -- independensi - ombudsman, Diakses pada 11 April 2018.

⁸ Muhadjir Darwin, 2001. *good governance dan kebijakan publik dalam good governance untuk daulat siapa?*, forum LSM DIY-Yappika, ,hlm.27.

Kedua: Ombudsman sebagai lembaga pengawasan ekstern yang menggunakan masyarakat sebagai kekuatan utamanya menjadi harapan paling mutakhir ditengah mandulnya berbagai sistem, mekanisme dan lembaga pengawasan yang ada (khususnya di daerah) saat ini.

Berkaitan dengan pelayanan publik agar terciptanya good governance, islam juga mengajarkan bahwa dalam meberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkan lah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”*

Fungsi ombudsman sebagaimana tertuang di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 37 Tahun 2008 pasal 6, Ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur pengawasan dalam sistem pengawasan di Indonesia,

yakni bentuk pengawasan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan publik yang disahkan pada tanggal 18 juli 2009, menyatakan bahwa ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. Hal ini termuat dalam pasal 35 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. Pengawasan oleh dewan perwakilan rakyat, dewan perwakilan rakyat

daerah provinsi, dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota.

Indonesia telah memiliki lembaga pengawasan baik yang bersifat struktural maupun fungsional, bahkan terdapat lembaga pengawas yang secara eksplisit dicantumkan dalam undang-undang dasar yaitu dewan perwakilan rakyat, badan pemeriksaan keuangan, dan ataupun bank indonesia.

Berbagai lembaga negara, aparatur pengawasan struktural, pengawasan fungsional serta organisasi pemerintah tersebut memiliki catatan sebagai berikut:

1. Lembaga pengawas struktural sebagaimana selama ini dilakukan oleh inspektorat jenderal jelas tidak mandiri karena secara organisatoris merupakan bagian dari kelembagaan/dapartemen terkait. Dalam menghadapi ataupun menindaklanjuti laporan sangat tergantung oleh atasan. Lagi pula pengawasan yang dilakukan bersifat intern artinya kewenangan yang dimiliki dalam memperlakukan pengawasan hanya mencakup urusan institusi itu sendiri.
2. Lembaga pengawasan fungsional seperti BPK (badan pengawas keuangan) dan BPKP (badan pengawas keuangan dan pembangunan), meskipun tidak bersifat intern, namun substansi/sasaran pengawasan terbatas pada aspek tertentu terutama masalah keuangan. Lagi pula aparat pengawas fungsional pada umumnya tidak menangani keluhan-keluhan yang bersifat individual, mereka melakukan pengawasan terhadap pengelolaan keuangan secara rutin baik yang baik yang merupakan anggaran rutin maupun pembangunan.
3. Lembaga pengawas yang secara eksplisit tercantumkan dalam konstitusi, yaitu DPR/DPRD, mereka melakukan pengawasan terhadap kebijakan umum namun pada sisi substansi yang diawasi terlalu luas dan tentu saja bersifat politis. Karena memang secara kelembagaan dewan perwakilan rakyat merupakan lembaga politik secara mewakili kelompok-kelompok politik sehingga pengawasannya juga tidak terlepas dari kepentingan kelompok yang mereka wakili.
4. Pengawasan oleh lembaga swadaya masyarakat sekarang ini telah menjadi trend dan berkembang pesat. Namun karena bersifat swasta dan kurang terfokus maka lebih banyak ditanggapi acuh tak acuh. Terlebih lagi pengawasan yang dilakukan sering kurang data dan lebih mengarah pada publikasi sehingga faktor akurasi dan

keseimbangan fakta perlu lebih memperoleh perhatian

Memperhatikan kenyataan-kenyataan di atas, maka ternyata masih terdapat celah-celah yang secara mendasar tidak atau belum merupakan sasaran pengawasan. Dari aspek kelembagaan juga belum ada prosedur yang dapat menjembatani anatara mekanisme yang bersifat kaku sebagai akibat sistem struktural hierarkis di satu pihak dengan mekanisme lentur atau pendek dari suatu organisasi yang tidak struktural hierarkis. Dengan demikian diperlukan lembaga ombudsman sebagai alternatif agar bisa menjadi jalan tengah bagi kepentingan pengembangan sistem non struktural hierarkis serta kepentingan pengembangan sistem non struktural, namun pada sisi lain mampu menampung seluruh aspirasi warga masyarakat tanpa harus melewati sistem prosedur ataupun mekanisme yang berliku-liku.

Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui lika-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum.

Undang-undang Ombudsman reublik Indonesia tidak melarang pemerintah daerah atau masyarakat untuk mendirikan lembaga pengawas pelayanan publik. Pasal 46 Undang-undang Ombudsman tidak bermaksud menghapus lembaga pengawasan pelayanan publik yang telah ada. Karena nya, kekhawatiran ombudsman dan lembaga daerah lainnya yang akan terhapuskan dinilai berlebihan. Aturan itu untuk menghindari kebingungan masyarakat yang ingin berurusan dengan ombudsman, tetapi dilayani oleh lembaga ombudsman lain yang diharapkan tetap ada, hanya nomenklaturnya yang harus diubah lewat revisi perdanya. Ini juga untuk memberikan kesatuan pemahaman tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sementara Sunaryati hartono berpendapat pengawas pelayanan publik yang dibentuk pemda, perusahaan, atau LSM tidak bisa disamakan dengan ombudsman yang memiliki wewenang yang sangat luas. Lagi pula lembaga pengawas pelayanan publik berikut anggotanya tidak dibentuk berdasarkan undang-undang ombudsman. Keberadaan pasal 46 ombudsman republik indonesia untuk menghindari kekaburan, ketidakjelasan, ketidakpastian, dan penyalahgunaan wewenang. Seperti adanya siara TV yang berjudul

“Ombudsman”, majalah ombudsman disahkannya merek pensil ombudsman oleh Ditjen HaKI yang sebenarnya tidak ada kaitannya dengan ombudsman. Jika pasal 46 ombudsman republik indonesia di hapus akan menimbulkan penipuan.⁹

Keberadaan Undang - Undang Ombudsman Republik Indonesia juga tidak menutup pintu atau melarang pemda atau masyarakat untuk mendirikan lembaga pengawas pelayanan publik setempat. Sebab, justru keberadaan lembaga itu akan sangat membantu pemda dan ombudsman republik indonesia. Hanya saja nama dan kewenangannya tidak boleh sama. Kewenangan lembaga pengawas pelyanan publik yang ada akan memperkuat pengawasan di internal daerahnya, sementara ombudsman republik indonesia dan perwakilannya di daerah sebagai pengawassan eksternal.

Aturan itu dinilai tidak sejalan dengan konsep otonomi daerah serta bertentangan dengan pasal 18 ayat (2) dan pasal 28D ayat (1) Undang-undang dasar 1945. Kontras dengan pasal 46, justru pasal 1 angka 13 Undang-undang pelayanan publik justru memperkuat keberadaan ombudsman di daerah baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, BUMN/BUMD maupun lembaga swasta

atau perorangan yang dana nya bersumber dari APBN/APBD.

Untuk memperkuat kedudukan dan kewenangannya, ombudsman telah melakukan kerja sama dengan beberapa instansi pemerintahan lainnya, seperti:

- a. Komisi Ombudsman dengan Polisi Republik Indonesia (Polri).
- b. Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia Dan Lembaga Perlindungan Saksi Dan Korban
- c. MOU Ombudsman dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) mengenai Administrasi Pertanahan

2. Kekuatan Hukum terhadap Hasil Laporan yang telah diperiksa oleh Ombudsman

Berkaitan dengan mekanisme pengawasan oleh ombudsman, menurut ketentuan pasal 25 Undang-undang Nomor.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan bahwa:

- a. Ombudsman memeriksa laporan sebagaimana dimaksud dalam pasal 24
- b. Dalam hal laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan;
- c. Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal

⁹ Sunaryati hartono, dkk, panduan invetigasi untuk ombudsman indonesia. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003.

pelapor menerima pemberitahuan dari ombudsman harus melengkapi berkas laporan;

- d. Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pelapor dianggap mencabut laporannya.

Selanjutnya ketentuan pasal 26 menyatakan:

- a. Dalam hal berkas laporan sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 dinyatakan lengkap, ombudsman segera melakukan pemeriksaan substansif;
- b. Berdasarkan hasil pemeriksaan substansif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ombudsman dapat menetapkan bahwa ombudsman:
1. Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau
 2. Berwenang melanjutkan pemeriksaan

Berdasarkan ketentuan tersebut, pada dasarnya mekanisme pengawasan ombudsman adalah diawali dengan adanya laporan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh ombudsman. Jadi apabila tidak adanya laporan, maka pengawasan ombudsman bersiat pasif.

Dalam memeriksa laporan tersebut ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun

ombudsman diuntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan mal-administrasi dalam penyelenggaraan semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi.

Hal ini membedakan ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan. Dalam melakukan pemeriksaan atas laporan yang diterimanya, ombudsman dapat memanggil terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila terlapor dan saksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, ombudsman dapat meminta bantuan kepolisian negara republik indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (subpoena power).

Apabila ada warga negara indonesia atau penduduk yang merasa ada pelayanan publik yang tidak baik, maka berhak menyampaikan laporan kepada ombudsman secara gratis dengan ketentuan:

1. Disampaikan secara tertulis dalam bahasa indonesia yang baik dan benar.

2. Laporan pengaduan harus di sertai kronologi kasus yang dijabarkan secara jelas dan sistematis serta ditandatangani.
3. Mencantumkan identitas diri, atara lain fotokopi KTP/SIM/paspor.
4. Melampirkan fotokopi data pendukung secukupnya.
5. Laporan pengaduan tertulis dapat dikirim melalui pos, diantar langsung ke kantor ombudsman republik indonesia, atau melalui website www.ombudsman.go.id

Sadar akan perlunya akses publik yang mudah bagi masyarakat, ombudsman menyediakan sistem pelaporan via internet. Ombudsman telah melakukan *reach out* (peninjauan) ke masyarakat, agar lebih banyak masyarakat tahu dan melapor pada ombudsman. Namun, cara masyarakat untuk melapor ke ombudsman harus mudah. Tidak seperti ketika melapor ke polisi yang harus dituliskan dalam BAP (Berita Acara Pemeriksaan) yang kadang malah membuat takut.¹⁰

Untuk itu, saat ini ombudsman telah mendesain sistem pengaduan masyarakat lewat internet. Tujuannya, agar masyarakat bisa mengajukan pengaduan dari mana saja. Memngingat fungsi ombudsman

sebagai lembaga penguatan masyarakat, efektifitasnya juga dinilai dari sejauh mana aksebelitas masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Untuk masalah yang telah ditangani oleh ombudsman kebanyakan mengenai persoalan yang tidak dapat terselesaikan secara internal di dalam instansi- instansi sendiri yang menjadi kewenangan ombudsman adalah sebagai berikut:

1. Menunda pelayanan;
2. Tidak sopan;
3. Menyalahgunakan kekuasaan;
4. Tidak adil;
5. Meminta imbalan, dan;
6. Di luar peraturan yang berlaku.

Untuk menegakan Undang-Undang No.37 Tahun 2008, diatur pula mengenai pemberian sanksi administrasi dan pidana. Sanksi administrasi diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi ombudsman, sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi ombudsman dalam melakukan pemeriksaan. Dengan demikian, kekuatan hukum atas rekomendasi ombudsman semakin dipertegas demi terwujudnya keadilan bagi masyarakat indonesia. Di berbagai negara, rekomendasi ombudsman hanya bersifat mengikat secara moral

¹⁰ Teten Masduki, makalah diskusi tentang Advokasi konsumen melalui jalur hukum. senin, 15 april 2002

(*morally binding*), di Indonesia bersifat mengikat secara hukum (*legally binding*).

Daftar Pustaka

- Imam Dani, *Ombudsman Republik Indonesia*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel> -- independensi - ombudsman, Diakses pada 11 April 2018.
- Muhadjir Darwin, *good governance dan kebijakan publik dalam good governance untuk daulat siapa?*, forum LSM DIY-Yappika, 2001
- Muhammad Prawira Aditya, *Kedudukan dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia dalam Rangka Mewujudkan*

- Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Bai*, Skripsi 2019
- Siti Maisroh, "*Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-EL di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqih Siyasyah dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 28*", Skripsi, 2019
- Sunaryati Hartono, dkk. *panduan investigasi untuk ombudsman Indonesia*, Jakarta: komisi nasional ombudsman, 2003
- Teten Masduki, makalah diskusi tentang Advokasi konsumen melalui jalur hukum. senin, 15 april 2002
- Warsito. *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Yusnani Hasjimzoem, "*Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia*". *Fiat Justisi Jurnal Hukum*. Vol.8 No.2, Fakultas Hukum Universitas Lampung