

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hak untuk memperoleh pengakuan, jaminan perlindungan, kepastian di dalam hukum, keadilan serta perlakuan yang sama di hadapan hukum dan pemerintahan tanpa adanya diskriminasi merupakan hak dari setiap warga negara Indonesia.¹ Reformasi mengamanatkan akan adanya perubahan kehidupan bangsa dan negara yakni kehidupan yang berdasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis guna bertujuan untuk menciptakan keadilan, meningkatkan kesejahteraan, dan mewujudkan kepastian hukum bagi seluruh warga negara Indonesia seperti yang disebutkan dalam Konstitusi Negara Indonesia.²

Reformasi dibentuk guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia melalui pemerintahan yang baik, bersih dan efisien.

Namun faktanya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemukan penyimpangan, yang mana masih banyak ditemui warga masyarakat yang tidak mendapat apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan sama dan adil. Contohnya adanya diskriminasi, pungutan liar (atau yang biasa

¹ Indonesia, *Undang-Undang Dasar 1945*, Ps. 28 D ayat 1.

² Indonesia, *Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia*, UU No. 37 tahun 2008, Penjelasan Umum.

disebut pungli), nepotisme dalam pengurusan berkas-berkas tertentu, dan penyalahgunaan kewenangan oleh para penyelenggara pelayanan publik.³

Tujuan didirikannya Negara Indonesia sesuai dengan yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 yakni antara lain adalah "...untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa". Amanat tersebut mendefinisikan makna dimana negara wajib untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik guna memenuhi kebutuhan utama dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif".⁴

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Pelayanan Publik mendefinisikan pengertian Pelayanan Publik sebagai berikut:⁵

"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."

Di Indonesia, terdapat banyak lembaga independen yang fungsinya melakukan pengawasan terhadap pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan publik yakni salah satunya adalah Ombudsman. Istilah Ombudsman berasal dari Skandinavia yang berarti *citizen's defender* atau *representative of*

³ *Ibid.*

⁴ Indonesia, *Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia*, UU No. 25 Tahun 2009, Penjelasan Umum.

⁵ Indonesia, *Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia*, UU No. 25 Tahun 2009, ps. 1 angka 1.

the people yang berarti pembela rakyat atau perwakilan rakyat.⁶ Lembaga Ombudsman di atur dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (atau yang selanjutnya disebut UU ORI).

Pasal 1 UU ORI mendefinisikan Pengertian Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:⁷

“Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki 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.”

Dalam UU ORI juga turut dijelaskan bahwa Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat independen serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bersifat bebas dan tidak terikat oleh campur tangan kekuasaan lainnya. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, sesuai peraturan undang-undang Ombudsman RI akan mendirikan Kantor Perwakilan Ombudsman RI di provinsi atau kabupaten/kota.⁸ Di Provinsi Kepulauan Riau, Kantor Perwakilan Ombudsman didirikan di Kota Batam sejak tahun 2012.⁹

⁶ A'an Efendi dan Freddy Poernomo, *Hukum Administrasi*, cet.1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 285-286.

⁷ Indonesia, *Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia*, UU No.37 tahun 2008, Ps.1.

⁸ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah*, PP No.21 tahun 2011, Ps.2

⁹ Kartika Kwartya, “Ombudsman Buka Kantor Perwakilan di Batam”, <http://batam.tribunnews.com/2012/02/28/ombudsman-buka-kantor-perwakilan-di-batam> , diakses pada 26 April 2018.

Menerima pengaduan atau laporan atas dugaan Maladministrasi oleh masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang melanggar aturan dan norma merupakan salah satu tugas dari Ombudsman RI.¹⁰ Sesuai pasal 1 angka 3 UU ORI, yang dimaksud dengan Maladministrasi adalah sebagai berikut:¹¹

“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.”

Sedangkan yang dimaksudkan dengan Laporan sesuai dengan UU ORI pasal 1 angka 4 adalah sebagai berikut:¹²

“Pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi.”

Setiap warga negara Indonesia atau penduduk negara Indonesia berhak menyampaikan laporan atau pengaduan kepada Ombudsman RI tanpa dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun. Prosedur dalam pengajuan laporan maladministrasi di atur dalam Undang-Undang Ombudsman pasal 24, yang berbunyi:

“(1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

¹⁰ Indonesia, *Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia*, UU No.37 tahun 2008, Ps.7 huruf a.

¹¹ Indonesia, *Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia*, UU No.37 tahun 2008, Ps.1 angka 3.

¹² Indonesia, *Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia*, UU No.37 tahun 2008, Ps.1 angka 4.

- 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; dan
- c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

(2) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan.

(3) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau peristiwa yang bersangkutan terjadi.

(4) Dalam keadaan tertentu, penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain.”

Pengaturan secara khusus mengenai Prosedur dalam Pelaporan maladministrasi terdapat dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia

Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Meski sarana pengaduan lewat Ombudsman sudah terbuka, ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami ke mana mereka harus mengadu.¹³

Di provinsi Kepulauan Riau, Ombudsman menerima sebanyak 155 laporan pada 2017, meningkat dibandingkan 2016 sebanyak 140 laporan.¹⁴

Selanjutnya disemester awal tahun 2018, Ombudsman telah menerima 46

¹³ Ambaranie Nadia, "Ombudsman Akui Banyak Masyarakat yang Bingung Laporkan Maladministrasi", <https://nasional.kompas.com/read/2017/03/12/09011471/ombudsman.akui.banyak.masyarakat.yan.g.bingung.laporkan.maladministrasi>, diakses pada 23 Juli 2018.

¹⁴ Admin, "Pengaduan ke Ombudsman terbanyak dari Batam", <http://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pengaduan-ke-ombudsman-terbanyak-dari-batam>, diakses pada 10 Mei 2018.

laporan pengaduan dari masyarakat, 21 laporan tersebut diantaranya telah diselesaikan dan sisanya masih dalam tahap verifikasi dan tahap investigasi.¹⁵

Berdasarkan latar belakang pemikiran yang telah penulis paparkan di atas, penulis kemudian tertarik untuk membuat penelitian serta menulis laporan kerja praktek ini dengan judul: **“Prosedur Pengaduan Maladministrasi oleh Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau”**.

B. Ruang Lingkup

Kerja Praktek ini merupakan salah satu kiat agar penulis dapat menilai implementasi peraturan perundang-undangan yang ada dengan praktek nyata yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaan kerja praktek ini penulis akan memberikan kontribusi dalam lingkungan kerja Ombudsman Republik Indonesia. Adapun penulis hendak melaksanakan kerja praktek di Kantor Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau.

C. Tujuan Proyek

Pelaksanaan dari kerja praktek di kantor Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau adalah bertujuan untuk:

¹⁵ Andi Pratama, *“Ombudsman Kepri Terima 46 Laporan, Terbanyak Aduan Pemda Setelah Itu Polisi”*, <https://www.wartakepri.co.id/2018/06/27/ombudsman-kepri-terima-46-laporan-terbanyak-aduan-pemda-setelah-itu-polisi/>, diakses pada 23 Juli 2018.

- a. Berkontribusi langsung dalam lingkungan kerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau;
- b. Memahami prosedur pengaduan maladministrasi oleh masyarakat kepada Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau;
- c. Menemukan permasalahan terkait penanganan pengaduan maladministrasi oleh masyarakat kepada Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau;
- d. Memberikan masukan terkait permasalahan yang dialami Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau dalam menangani pengaduan masyarakat terkait maladministrasi.

D. Luaran Proyek

Bentuk Luaran Proyek atau *Output* yang akan penulis berikan dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah berupa:

- a. Partisipasi dalam lingkungan kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau.
- b. Menganalisa sekaligus memberikan solusi terkait kendala atau permasalahan yang dialami oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau dalam penanganan pengaduan maladministrasi oleh Masyarakat.
- c. Membarui Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia dengan menjelaskan mengenai tenggang waktu atau jangka

waktu prosedur penyelesaian laporan sesuai yang diatur dalam Peraturan Ombudsman dan Peraturan Pelayanan Publik.

- d. Mempresentasikan hasil laporan Kerja Praktek yang telah Penulis kerjakan kepada Pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau.

E. Manfaat Proyek

Manfaat dari pelaksanaan kerja praktek di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Institusi

1. Kontribusi secara penuh dari penulis kepada Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau;
2. Hasil luaran proyek atau *output* dari laporan kerja praktik ini dapat digunakan sebagai pemecahan permasalahan yang ada di Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau.

b. Manfaat Bagi Akademisi

1. Hasil kerja praktek ini dapat memberikan gambaran umum mengenai prosedur pengaduan maladministrasi oleh masyarakat kepada Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau.
2. Hasil kerja praktek ini kedepan dapat digunakan oleh Akademisi sebagai referensi dalam penulisan karya tulis ilmiah atau penelitian.

c. Manfaat Bagi Penulis

1. Penulis dapat memahami bagaimana prosedur pengaduan maladministrasi oleh masyarakat kepada Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau;
2. Penulis mendapatkan ilmu serta pengalaman yang baru dalam ilmu hukum dan memiliki kesempatan guna menerapkan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan di dalam dunia kerja selama melaksanakan kerja praktek di Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau.

d. Manfaat Bagi Masyarakat

1. Masyarakat dapat mengetahui fungsi Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau sebagai Lembaga Negara dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik;
2. Masyarakat dapat mengetahui bagaimana prosedur dalam melakukan pelaporan maladministrasi kepada Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau.