

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Identitas Institusi

Lokasi kerja praktek penulis adalah Kantor Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau yang berlokasi di Gedung Graha Pena Lantai 1 Ruang Nomor 103 Jln. Raya Batam Center Kel.Teluk Tering Kec.Batam Kota 29461 dengan dapat menghubungi nomor telepon : (0778) 474599 dan nomor Fax : (0778) 474601 atau dapat menghubungi lewat email instansi di [kepri@ombudsman.go.id](mailto:kepri@ombudsman.go.id) serta dapat mengakses di [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id).

#### 1. Sejarah Institusi

Wacana untuk membentuk lembaga Ombudsman di Indonesia bermula sejak masa kepemimpinan Presiden B.J Habibie, kemudian dilanjutkan oleh Presiden Indonesia setelahnya, yaitu K.H. Abdurrahman Wahid. Era kepemimpinan Presiden K.H. Abdurraahman Wahid dijuluki sebagai tonggak sejarah berdirinya Ombudsman sebagai suatu lembaga di Indonesia. Sedangkan pada masa pemerintahan BJ Habibie di juluki sebagai masa pemikiran atau wacana pembentukan lembaga Ombudsman.

Bentuk-bentuk upaya dalam mendirikan lembaga Ombudsman sesuai hasil penelitian Prof. Dr. H.M. Galang Asmara, SH., M.Hum., yakni sebagai berikut:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Galang Asmara, *Op.Cit.*, hlm. 106.

#### a. Tahap Rintisan oleh Pemerintahan BJ Habibie

Momentum untuk membangun lembaga Ombudsman hadir pada tahun 1998 disaat mundurnya Soeharto dari kursi kepresidenan. Pentingnya pembentukan Lembaga Ombudsman pada saat itu disadari oleh Penguasa yang menggantikan Soeharto diikuti dengan adanya tuntutan kuat dari masyarakat guna terwujudnya pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau yang disebutkan dengan *clean government* dan *good governance*.

Upaya ini dapat dilihat dari ditugaskannya Ibu CFG. Sunaryati Hartono oleh Presiden B.J. Habibie untuk melaksanakan studi banding tentang lembaga serta pranata Ombudsman ke sejumlah negara-negara di Eropa pada Januari 1999 lalu. Tugas tersebut dituangkan dalam Surat Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri NO.KL.07031 UMPL1086 pada tanggal 26 Januari 1999. Kemudian hasil studi banding tersebut dituangkan dalam bentuk tulisan yang diberi judul, “Studi Perbandingan tentang Ombudsman Nasional di Negeri Belanda, Swedia, Denmark, Inggris, Spanyol”. Tulisan tersebut berisikan latar belakang lahirnya pranata Ombudsman, fungsi dan kedudukan lembaga

Ombudsman di tiap-tiap negara yang didatangi, serta ciri khas tiap lembaga Ombudsman pada masing-masing negara tersebut.<sup>2</sup>

Melalui hal tersebut dapat dilihat bahwa bentuk tindakan nyata oleh pemerintah dalam mendirikan lembaga Ombudsman mulai ada sejak negara Indonesia dipimpin oleh Presiden B.J. Habibie yang diwujudkan melalui dikirimkannya Prof. Dr. CFG. Sunaryati Hartono, S.H. guna menganalisis tentang Lembaga Ombudsman di beberapa negara Eropa.<sup>3</sup>

Bentuk usaha dari pemerintah Indonesia setelahnya adalah penyelenggaraan seminar pada tanggal 23-24 Agustus 1999 yang berjudul, "Fungsi Ombudsman Dalam Negara Demokrasi". Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman Republik Indonesia bekerjasama dengan *The International Center for Legal Cooperation of The Netherlands* adalah penyelenggara dari seminar tersebut. Ide-ide mengenai hal yang melatarbelakangi pentingnya lembaga Ombudsman diungkapkan para pakar dalam seminar tersebut. Sunaryati Hartono yang diamanatkan untuk melaksanakan studi banding ke luar negeri kemudian menjadi salah satu pembicara seminar dan menyatakan, "bahwa negara-negara demokrasi menganggap perlu untuk mengadakan atau menghidupkan kembali pranata dan lembaga Ombudsman dalam

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 106-107.

<sup>3</sup> *Ibid.*

rangka (tetap) memungkinkan keluhan masyarakat tersalurkan”.<sup>4</sup> Lembaga dan pranata Ombudsman penting guna mengubah sistem pemerintahan otoriter dan peradilan yang tidak memuaskan akibat banyaknya intervensi oleh pemerintah guna menjadi pemerintahan berdasar kedaulatan rakyat yang mementingkan rakyat.<sup>5</sup>

**b. Tahap pembentukan oleh Presiden K.H. Abdurrahman Wahid (Gus Dur)**

Setelah Presiden B.J. Habibie tidak lagi menjabat sebagai Presiden negara Indonesia pada bulan Oktober tahun 1999, upaya pembentukan lembaga Ombudsman diteruskan oleh Presiden setelahnya yakni, K.H. Abdurrahman Wahid atau yang biasa disebut dengan Presiden Gus Dur. Pemanggilan Menteri Kehakiman dan HAM dan dua orang pejabat teras Kejaksaan Agung, yaitu Kepala Kejaksaan Agung Marzuki Darusman dan Jaksa Bidang Tindak Pidana Khusus, Antonius Sujata merupakan bentuk komitmen yang dilakukan oleh Presiden K.H. Abdurrahman Wahid pada masa itu guna mendirikan lembaga Ombudsman. Mereka diundang ke Istana Negara oleh Presiden guna membahas secara khusus mengenai rencana pembentukan Ombudsman sebagai Lembaga Negara. Hal yang disampaikan

<sup>4</sup> Sunaryati Hartono, “*Ombudsman Sebagai Lembaga Penegak Hukum dan Pembela Hak Asasi Manusia*”, Makalah, disajikan pada Seminar tentang Fungsi Ombudsman Dalam Negara Demokrasi, BPHN-Departemen Kehakiman, Jakarta, 23-24 Agustus, 1999, hlm.26.

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 107-108.

Presiden K.H. Abdurrahman Wahid pada pertemuan yang diadakan pada pertengahan Oktober tahun 1999 itu ialah, “pada saat ini lembaga-lembaga pengawasan tidak berjalan secara efektif. Oleh karena itu perlu dibentuk suatu lembaga pengawasan, dimana masyarakat diikutsertakan”.<sup>6</sup> Berdasarkan pernyataan tersebut maka terjadilah kesepakatan untuk mendirikan sebuah lembaga pengawas yang berdiri sendiri dan bersifat tidak terikat di Indonesia. Nama yang dipilih untuk lembaga tersebut adalah “Ombudsman” dengan pertimbangan bahwa nama tersebut sudah dikenali banyak orang secara *internasional*.<sup>7</sup>

Setelah itu, tidak lama kemudian, Presiden Gus Dur mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 55 tahun 1999 tentang “Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman” yang dipimpin oleh Antonius Sujata. Latar belakang pentingnya pembentukan Lembaga Ombudsman di negara Indonesia dapat dilihat dari Konsideran atau Pertimbangan yang menjadi dasar dari Keputusan Presiden tersebut, yakni: “Dalam rangka meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari perilaku penyelenggara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ketua Ketua Ombudsman Nasional (Antonuis Sujata), tanggal 2 Oktober 2001.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ketua Komisi Ombudsman Nasional (Antonuis Sujata), tanggal 2 Oktober 2001.



masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.”<sup>8</sup>

Bentuk penugasan pokok yang diamanatkan pada Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman ialah:

“Menyebarluaskan Pemahaman mengenai Lembaga Ombudsman; melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan Instansi Pemerintah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya

Masyarakat, Para Ahli, Praktisi, Organisasi Profesi dan lainlain;

Melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh Penyelenggara Negara

melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum; mempersiapkan konsep Rancangan Undang-undang tentang Ombudsman Nasional”. Sejak berlakunya Keppres

tersebut pada 8 Desember 1999, Tim Pengkaji diberikan waktu untuk merampungkan tugas tersebut dalam waktu 3 (tiga) bulan.

Namun, pada Maret 2000, Presiden Gus Dur mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sebelum Tim Pengkaji menyelesaikan

tugasnya. Dalam Keppres tersebut, Presiden Gus Dur mengangkat sebanyak 8 (delapan) orang dengan diketuai oleh mantan Ketua Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman, Antonius

Sujata, SH sebagai anggota Ombudsman. Dengan terbentuknya

<sup>8</sup> Galang Asmara., *Op.Cit.*, hlm. 111.

Komisi Ombudsman Nasional tersebut, maka Keppres No. 55/1999 dinyatakan sudah tidak berlaku.<sup>9</sup>

Melalui penetapan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000, maka lahirlah “Komisi Ombudsman Nasional”.<sup>10</sup> Komisi Ombudsman Nasional yang terbentuk melalui Keppres 44/2002 kemudian oleh UU No. 37/2008 berubah nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia.

Selain nama, status kelembagaan juga berubah yakni yang dalam pasal 2 UU Ombudsman secara tegas menyebut Ombudsman sebagai Lembaga Negara.<sup>11</sup>

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat mendirikan kantor perwakilan di daerah provinsi atau kabupaten/kota. Di wilayah Provinsi Kepulauan Riau, Ombudsman resmi memiliki kantor perwakilan sejak 27 Februari 2013 yang lalu. Hal ini ditandai dengan pengambilan sumpah jabatan H. Yusron Roni M.Si selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri oleh Ketua Ombudsman Republik Indonesia Bapak Dr. Danang Grindrawardana.<sup>12</sup>

## 2. Fungsi dan Tugas Institusi

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. 111-112.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 3.

<sup>12</sup> Admin, *Ombudsman Hadir di Kepri*, <http://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-hadir-di-kepri>, diunduh pada 2 Juli 2018.

Ombudsman memiliki fungsi melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Indonesia sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik.

Ombudsman bertugas :

- a. “Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- c. Menindak lanjuti 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.”

### 3. Visi dan Misi Institusi

Visi Ombudsman RI:



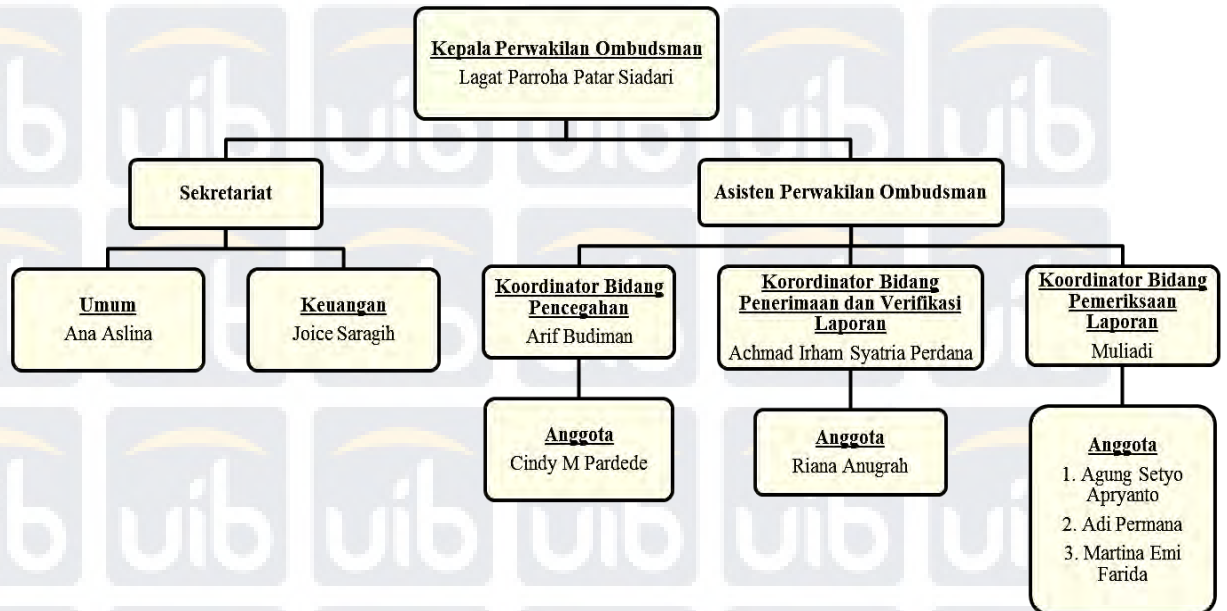
“Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif Dan Adil.”

Misi Ombudsman RI:

- a. “Memperkuat Kelembagaan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
- c. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
- d. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan.
- e. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.”

## **B. Struktur Organisasi Institusi**

Pengaturan mengenai Struktur Organisasi atau Struktur Susunan Keanggotaan Ombudsman diatur dalam pasal 11 Undang-undang Ombudsman dan secara khusus diatur dalam Peraturan Ombudsman nomor 30 tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut PO 30/2018). Dalam menjalankan tugasnya di daerah perwakilan seorang Kepala Perwakilan Provinsi atau Daerah dibantu oleh Sekretariat serta 8 (delapan) orang anggota/asisten. Berikut Struktur Organisasi dalam Lembaga Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Instansi

Kelompok Keasistenan Perwakilan terdiri atas keasistenan pencegahan, keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan perwakilan dan keasistenan pemeriksaan laporan. Setiap keasistenan di Perwakilan dipimpin seorang Kepala Keasistenan yang bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Kepala Perwakilan.

#### 1. Keasistenan Pencegahan

Keasistenan Pencegahan mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya seperti yang diatur didalam pasal 21 dan 22 PO 30/2018.

Keasistenan Pencegahan mempunyai tugas:

- a. “Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- c. Melakukan program pencegahan maladministrasi;
- d. Melakukan sosialisasi;
- e. Melakukan investigasi sistemik;
- f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- g. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan ombudsman dan/atau kepala perwakilan.”

## 2. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya seperti yang diatur di dalam pasal 23 dan 24 PO 30/2018.

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai tugas:

- a. “Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman;
- d. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan;
- e. Melakukan tugas lain yang diberikan ombudsman dan/atau kepala perwakilan.”

### 3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya seperti yang diatur dalam pasal 25 dan 26 PO 30/2018.

Keasistenan pemeriksaan laporan mempunyai tugas:

- a. “Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman;
- c. Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan;

- f. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan;
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau kepala perwakilan.”

### **C. Kegiatan Operasional Institusi**

Kegiatan operasional institusi di Kantor Ombudsman Kepri ialah sebagai berikut:

- a. Di Ombudsman Kepri, hari kerja adalah hari Senin sampai hari Jumat. Hari Sabtu dan Minggu merupakan hari libur untuk para Pegawai.
- b. Waktu Jam kerja dan jam istirahat di Ombudsman Kepri adalah sebagai berikut:
  - a. Jam Kerja pada Hari Biasa:
    - 1) Pada hari biasa yakni hari Senin hingga Kamis, jam kerja di Ombudsman adalah dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB. Kemudian untuk waktu istirahat diberikan waktu satu jam yakni dimulai pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB.
    - 2) Khusus di hari Jumat, jam kerja di Ombudsman dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB dimana waktu satu jam terakhir akan digunakan untuk rapat. Kemudian untuk waktu istirahat adalah pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB



b. Jam Kerja untuk bulan Puasa:

- 1) Hari Senin sampai Hari Kamis jam kerjanya adalah pukul 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB. Kemudian untuk waktu jam istirahat dan sholat adalah pada pukul 12.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB.
- 2) Khusus di hari Jumat, jam kerjanya adalah mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB. Dan istirahat selama satu jam pada pukul 12.00 sampai dengan 13.00 WIB