

## URGENSI AJUDIKASI KHUSUS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK

Intan Meitasari<sup>a</sup>, Shinta Hadiyantina<sup>b</sup>, Indah Dwi Qurbani<sup>c</sup>

### ABSTRAK

Pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat. Karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional, namun pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di rasa masih belum maksimal, hal ini di tandai dengan masih banyaknya praktik-praktik Maladministrasi dan pengaduan dari masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia yang dibentuk dan disahkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengawal proses pelayanan publik yang efisien, efektif, dan terlepas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Selain itu Ombudsman juga memiliki wewenang dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik dengan cara mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus atau ganti rugi yang dapat di putus oleh Ombudsman. Kenyataannya Ombudsman hanya mampu memberikan rekomendasi kepada terlapor, untuk tindakan selanjutnya tergantung dari itikad baik terlapor, karna rekomendasi yang di berikan oleh Ombudsman tidak bersifat mengikat. Selain itu terdapat ketidak relevasian antara Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Ombudsman sehingga perlu adanya pembaharuan dalam kedua Undang-Undang tersebut, dan perlu di atur lebih lanjut terkait Peraturan Presiden Tentang mekanisme dan tata cara pembayaran ganti rugi adjudikasi khusus.

**Kata kunci:** adjudikasi khusus; ombudsman; pelayanan publik; urgensi.

### ABSTRACT

*The government is essentially carrying out the function of public services to the community. Therefore the government is obliged and responsible to provide good and professional public services. However, the public services provided by the public service providers are felt still not optimal, this is marked by the many practices of maladministration and complaints from the community. The Ombudsman of the Republic Indonesia which was formed and approved in UUD (Indonesian constitution) Number 37 of 2008 concerning of the Ombudsman of the Republic Indonesia, which has the duty and function to oversee the process of public services that is efficient, effective, and free from collusion, corruption and nepotism. In addition, the Ombudsman also has the authority to resolve public service disputes by means of mediation, conciliation and special adjudication or compensation that can be decided by the Ombudsman. In reality the Ombudsman is only able to provide recommendations to the reported, for further action depends on the reported good faith, because the recommendations given by the Ombudsman are not binding. In addition, there is an irrelevance between the Public Service Act and the Ombudsman Law, so there is a need for reforms in both of these Laws, and it needs a renewal to the both of the Act, and also needs to be regulated further related to the Presidential Regulation concerning the mechanism and procedures for paying special adjudication compensation.*

**Keywords:** ombudsman; public services; special adjudication; urgency.

---

<sup>a</sup> Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Jalan MT. Haryono No. 169 Malang, email: [intanmeitasari8@gmail.com](mailto:intanmeitasari8@gmail.com).

<sup>b</sup> Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Jalan MT. Haryono No. 169 Malang, email: [shinta\\_fh@ub.ac.id](mailto:shinta_fh@ub.ac.id).

<sup>c</sup> Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Jalan MT. Haryono No. 169 Malang, email: [indah.qurbani80@ub.ac.id](mailto:indah.qurbani80@ub.ac.id).

## PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat (*public service*). Oleh Karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.<sup>1</sup> Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lainnya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, utilitas, dan Pelayanan di bidang administratif berupa pemberian jasa medias, konsiliasi, dan Ajudikasi Khusus dalam penanganan sengketa Pelayanan Publik. Agar terwujudnya aparatur penyelenggara negara dan pemerintah yang efektif, jujur, efisien, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.<sup>2</sup>

Penyelewengan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme biasanya terjadi pada birokrasi pemerintahan kemungkinan besar terjadi dikarenakan ada banyak hal yang tidak diketahui oleh masyarakat dan hal tersebut menyebabkan kerugian bagi masyarakat. Oleh karena itu dalam suatu negara yang berdaulat sangat dibutuhkan lembaga pengawas yang dapat berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku pada setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan SDM yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudaman Republik Indonesia<sup>3</sup> merupakan suatu lembaga pengawas eksternal yang keberadaannya diharapkan mampu mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Ombudsman Republik Indonesia menangani pengaduan pelayanan publik yang didalam menjalankan tugas dan kewenangannya bebas dari campur tangan siapapun atau campur tangan kekuasaan lainnya. Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar dari pembentukan Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 1 angka 1 UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dikatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah “lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara atau pun pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD,

<sup>1</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta: 2013, hlm. 55.

<sup>2</sup> [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id), diakses pada tanggal 04 Februari 2020.

<sup>3</sup> Solechan, “Memahami Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia”, *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 1, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang: 2018, hlm. 68.

dan Badan Hukum Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah".<sup>4</sup>

Tugas Ombudsman Republik Indonesia menurut undang-undang salah satunya adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor Ombudsman, maladministrasi merupakan "Perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk atau dengan tujuan lain dari yang seharusnya menjadi tujuan seharusnya, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorang".<sup>5</sup> Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Hal ini terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid, di perkuat dengan adanya Keputusan Presiden yaitu Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, dan kini sah sesuai dengan UU 25 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Lembaga Ombudsman sendiri merupakan suatu lembaga pengawasan ekseternal penyelenggaraan Negara, selain itu Ombudsman juga memiliki kewenangan dalam memeriksa hal-hal yang bersifat Maladministrasi dan kedudukan ombudsman merupakan sebuah lembaga yang Independen. Independen yang dimaksud dalam hal ini adalah dapat melaksanakan tugasnya Ombudsman dapat lebih bersikap transparan, obyektif, dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Dalam undang-undang Ombudsman memang tidak berfungsi sebagai lembaga peradilan, namun Ombudsman dapat melaksanakan mediasi, Konsultasi dan Ajudikasi Khusus dalam persengketaan pelayanan publik. Dalam proses ajudikasi yang kemudian menghasilkan putusan, hal ini menjadi suatu kontradiksi karena Ombudsman bukanlah lembaga peradilan dan juga bukan suatu proses peradilan semua dministrasi (*administratief quasi rechtspraak*), karena hasil pemeriksaan Ombudsman berbentuk rekomendasi, dan rekomendasi ini bukan sebagai putusan hakim. Maka perlu adanya tambahan atau perluasan kewenangan terhadap Kewenangan Ombudsman RI untuk dapat memberikan Putusan Ajudikasi Khusus, dan belum ada Peraturan Presiden yang mengatur tentang ganti rugi sesuai dengan amat UU Pelayanan Publik Pasal 50 ayat (8) yang sudah lebih dari 10 tahun berlalu. Karna dirasa sudah urgen untuk diatur Ajudikasi Khsusu Ombudsman sebagai opsi terakhir dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik.

---

<sup>4</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 69

Pembayaran ganti rugi yang dilakukan Ombudsman atau Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman RI juga belum ada dalam UU Ombudsman RI tahun 2008, maka dalam hal ini perlu adanya Relevansi antar Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008 dan Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018. Selain itu pembayaran ganti rugi juga termasuk kedalam sanksi denda dan dalam hal ini juga harus di tambah siapakah yang akan memberikan sanksi denda tersebut atau di perluas kewenangan ORI dalam memberikan sanksi denda untuk menjalankan putusan Ajudikasi Khusus. Dengan adanya relevansi antar 3 UU tersebut dan di tambah dengan aturan Pelaksananya itu Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan tata ganti rugi maka pelaksanaan pengawasan dan kewenangan Ombudsman RI yang dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat mendukung terwujudnya cita-cita pemerintahan yang baik (*good governance*). Karena konsep *good governance* telah menjadi kemajuan politik dalam berbagai peraturan perundang-undangan Negara Indonesia.<sup>6</sup>

Penyelesaian jika terjadi maladministrasi atau sengketa pelayanan publik diselesaikan dengan jalan mediasi, konsiliasi sesuai Pasal 46 angka 5 UU Pelayanan Publik dan ajudikasi khusus pada kasus permohonan ganti rugi untuk sengketa yang sudah diputus oleh Ombudsman RI sesuai dengan Pasal 50 UU pelayanan Publik.<sup>7</sup> Ajudikasi khusus merupakan tambahan atau perluasan kewenangan Ombudsman RI sebagaimana mandat dari UU Pelayanan Publik.

Ombudsman dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa dengan jalur Ajudikasi Khusus mengeluarkan peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Dalam Peraturan Ombudsman RI berisi tentang bagaimana tahapan-tahapan, syarat ajudikasi, hak dan kewajiban ajudikator dan yang paling penting, Putusan Ajudikasi Khusus yang dikeluarkan oleh Ombudsman bersifat *Final and binding*. Selain itu pula masih belum adanya Pengaturan lebih lanjut seperti yang di amatkan UU Pelayanan Publik Pasal 50 ayat (8) yaitu mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi yang akan di atur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden, namun sudah lebih dari 10 tahun Perpres tersebut belum juga ada. Dalam UU Ombudsman tidak di jelaskan apa yang dimaksud dengan Ajudikasi Khusus dan bagaimana ketentuan tentang Ajudikasi Khusus.<sup>8</sup>

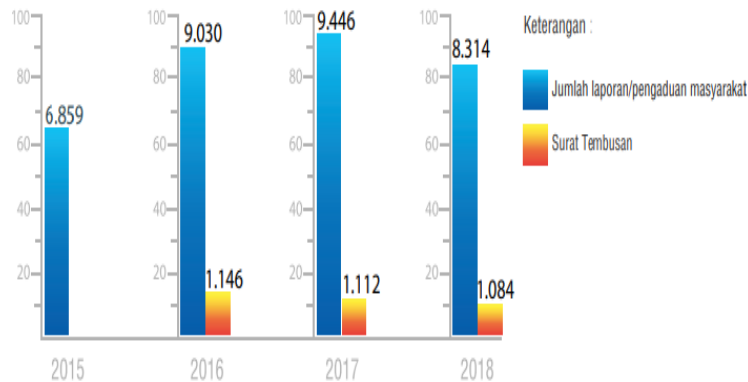
Data dari Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2018 menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebanyak 8.314 laporan melalui Ombudsman RI, yaitu:

---

<sup>6</sup> Solechan, *Op.Cit*, hlm. 69.

<sup>7</sup> Pasal 46 dan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>8</sup> Taufiqkohman, *Optimalisasi Peningkatan Investigasi Ombudsman RI Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015, hlm.119.



Sumber: *Bahan Sekunder, Tidak diolah, 2019*

Dari banyaknya jumlah laporan atau pengaduan di atas yang di terima oleh Ombudsman maka menurut penulis rekomendasi yang di berikan oleh Ombudsman belum cukup untuk menekan angka malaministrasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat dan masih belum dapat menjadi solusi yang terbaik. Maka perlu di adakan perubahan dalam Undang-Undang Ombudsman untuk memberikan kewenangan kepada Ombudsman agar dapat menjalankan Ajudikasi khusus sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah yuridis normatif, yakni mengkaji norma-norma yang terkait dengan permasalahan yang di teliti. Dalam penelitian yuridis normatif ini di dukung juga dengan data empiris. Dalam penelitian ini juga menggunakan 3 (tiga) pendekatan, yaitu: 1) Pendekatan Histori, 2) Pendekatan Konseptual dan, 3) Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan. Selain itu jenis dan bahan hukum yang di gunakan adalah Primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang digunakan berupa pendapat hukum, jurnal, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian. Dan yang terakhir penulis menggunakan analisis bahan hukum dengan metode Interpretasi Sistematis, dimana bahan hukum yang telah di kumpulkan oleh penulis diuraikan dan dikorelasikan sedemikian rupa sehingga dapat disajikan dalam penulisan yang tersusun secara sistematis guna menjawab permasalahan yang ada.

## PEMBAHASAN

**Urgensi Ajudikasi Khusus Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik.**

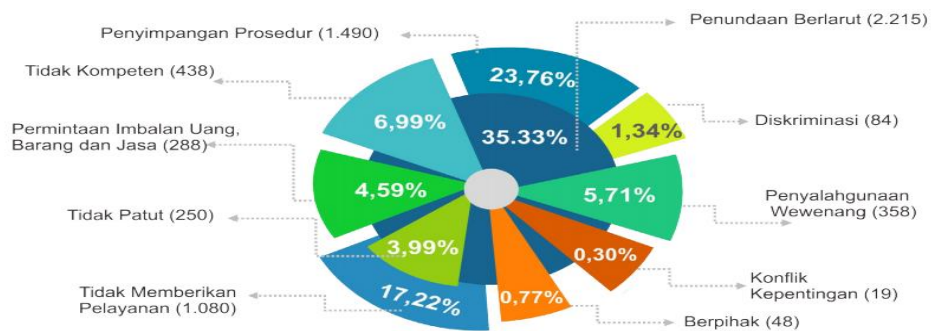
Pengertian Pelayanan Publik jika dilihat dari segi terminologi, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Sedangkan dari perspektif hukum pelayanan publik, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.<sup>9</sup> Pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 67 Tahun 2003 adalah:

“Segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Mars dan Ian berpendapat dua pandangan yang penting untuk diamati dalam layanan publik, yaitu dimensi *servis delivery urgent* dan yang kedua, dimensi *customer* atau *user*, yang pertama adalah organisasi pemberi pelayanan yaitu pemerintah daerah, yang kedua adalah penerima layanan yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkitan, dan yang terakhir unsur kepuasan yang diberikan atau yang diterima oleh penerima layanan.<sup>10</sup>

Ombudsman di harapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan prima untuk mengurangi angka dugaan Maladministrasi yang dapat dilihat dari gambar garfish dibawah ini:

**Grafis 1.1**  
**Dugaan Maladministrasi**



Sumber: *Bahan Sekunder, Tidak diolah, 2019*

Pelayanan publik juga dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

<sup>9</sup> Sirajuddin, DidikSukrioono, Winardi, *Hukum Pelayan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, setara Press, Malang: 2012, hlm. 12.

<sup>10</sup> Pahrizal Iqrom, *Reformasi Birokrasi di Nusantara*, UB Press, Malang: 2013, hlm. 134.

Dengan adanya Ombudsman Republik Indonesia, maka di harapkan dapat melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur.<sup>11</sup>

Sistem Ombudsman pertama kali di kenalkan pada masa Kekalifahan Islam. Menurut Dean M. Gottehrer<sup>12</sup>, mantan Presiden Asosiasi Ombudsman Amerika Serikat, menemukan bahwa Ombudsman berasal dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem Ketatanegaraan Islam kala itu. Pada masa Kalifah Umar Bin Khatab (634-644) dimana pada saat itu menempatkan diri sebagai “Muhtasib”.<sup>13</sup> Sejarah lahirnya Ombudsman adalah dimulai oleh Swedia saat tahun 1809 sebagai lembaga pengawas. Pendirian secara resmi dan diakui oleh hukum baru dilaksanakan oleh Parlemen Swedia pada tahun 1809 dengan membentuk Ombudsman Parlementer.<sup>14</sup> Pada saat kepemimpinan Raja Charles XII, fungsi Highest Ombudsman sama sekali tidak memiliki kewenangan politik. Karena fungsinya hanya menjaga dan mengawasi agar hukum yang berlaku tetap dipatuhi oleh pejabat di pemerintahannya.<sup>15</sup>

Lembaga Ombudsman<sup>16</sup> merupakan lembaga negara yang awalnya lahir dari sebuah transformasi paham negara hukum yang demokratiske negara hukum yang bertanggungjawab yang disebabkan oleh:<sup>17</sup>

- a. Untuk mengembangkan warga negara dan penduduk kini lebih tergantung kepada pemerintah;
- b. Selama abad ke-20 terjadi perkembangan dan pertumbuhan lembaga-lembaga birokrasi yang secara kolektif atau oleh pejabat atau aparatur pemerintah dapat menimbulkan ketidak seimbangan dalam hubungan antara warga negara yang lemah dan lembaga pemerintahan yang kuat, sehingga mudah terjadi penyalahgunaan wewenang oleh pemerintah terhadap warga masyarakat.

Sejarah Ombudsman Republik Indonesia adalah suatu langkah yang diambil oleh Pemerintahan Abdul Rahman Wahid bersama Megawati Soekarno Putri atas desakan masyarakat yang merasa pelayanan publik yang tidak transparan, bersih, dan bebas KKN. Diawali dengan berbentuk komisi Ombudsman yang kemudian dilakukan studi mengenai hakikat pendirian lembaga Ombudsman di berbagai negara menjadi proses yang juga dijalani hingga pada tahun 2008 terbentuk Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

---

<sup>11</sup> Nurul Laili Fadhilah, “Urgensi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik”, *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewenangan*, Volume 2, Nomor 2, Agustus, 2015, hlm. 4.

<sup>12</sup> Dean M. Gotteher, *Internasional Update The Second Ombudsman Leadership*, San Fransisco, Forum Conference, hlm. 14.

<sup>13</sup> Setiajeng Kadarsih, “Tugas dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut UU No. 37 Tahun 2008”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 10, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto, 2010, hlm. 176.

<sup>14</sup> M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta: 2010 hlm. 132-133.

<sup>15</sup> Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta: 2008, hlm. 3.

<sup>16</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Republik Indonesia*, Laksbang Yustitia, Surabaya: 2012, hlm. 9.

<sup>17</sup> Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia, *Ombudsprudence*, Jakarta, Ombudsman Republik Indonesia, 2009, hlm. 13.

Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan kewenangannya berpatok pada asas mendengarkan keluhan kedua belah pihak serta tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat atau pun instansi yang dilaporkan. Peran, Fungsi dan Tugas Ombudsman Republik Indonesia dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah bersifat independen, yang diberikan kewenangan untuk menyelidiki keluhan-keluhan yang bersifat khusus dari individu warga masyarakat berkenaan dengan tindak maladministrasi yang dilakukan oleh pemerintah. Peran Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang menjamin kepentingan masyarakat dan pemerintah, sehingga secara fungsional Ombudsman berada di antara pemerintah dan masyarakat yang berperan sebagai:<sup>18</sup>

- a. Wakil dari masyarakat yang bertindak untuk mengurus kepentingan masyarakat;
- b. Penghubung pemerintah dalam memberikan penjelasan atau mengklarifikasikan masalah-masalah yang berhubungan dengan keluhan masyarakat, pemberi peringatan dan penasihat pemerintah atas sikap atau tindakan yang di anggap keliru atau tidak patut.

Selanjutnya terkait tujuan, fungsi tugas dan wewenang serta ketentuan Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan untuk tata cara Peraturan Ombudsman Norma 26 Tahun 2017 Tujuan Ombudsman RI sendiri salah satunya adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan penyelenggara Negara di segala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.<sup>19</sup> Penyelenggara Negara dalam Pasal 1 UU Ombudsman ialah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan. Penyelenggara Negara sebagaimana yang di maksud dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dalam bidang penyelesaian sengketa pelayanan publik yang tidak dapat di selesaikan dengan cara mediasi, konsiliasi, dan Ajudikasi khusus dalam memberikan ganti rugi atau ajudikasi kepada masyarakat yang mengalami maladministrasi yang pelaksanaanya dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka 11 Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan hal tersebut bertentangan dengan Pasal 8 ayat (1 ) huruf (e) yang mengatakan bahwa wewenang yang dimiliki oleh Ombudsman hanya sebatas menyelesaikan laporan atau sengketa melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.<sup>20</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman mengatur tugas Ombudsman dalam Pasal 7 yaitu:<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Moh Hasyim, "Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih dengan Ombudsman" *Jurnal Ombudsman Daerah*, Volume 8, Th, Nomor V, Juli-Desember, 2010, hlm. 10.

<sup>19</sup> Lihat pada Pertimbangan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>20</sup> Ateng Syafrudin, "Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab", *Jurnal Pro Justisia*, Volume IV, Universitas Parahyangan, Bandung, 2000.

<sup>21</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- 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 kerjasama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencerahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan;
- h. Melakukan tugas lain yang berkaitan dengan Undang-Undang.

Laporan ialah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindak lanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.<sup>22</sup> Ombudsman menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari setiap warga Negara Indonesia yang berkepentingan, karena setiap warga Negara Indonesia berhak untuk menyampaikan laporan tanpa dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun.<sup>23</sup> Masyarakat dapat menyampaikan laporan kepada Ombudsman dengan cara datang, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media social, dan media lainnya yang ditunjukkan langsung kepada Ombudsman.<sup>24</sup>

Grafis 1.2

## Jumlah laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian



Sumber: *Bahan Sekunder, Tidak diolah, 2019.*

Berdasarkan Jumlah laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan dengan cara datang langsung yaitu sebanyak 3.724 laporan dan yang paling sedikit melalui website yaitu 17 laporan. Ada beberapa persyaratan

<sup>22</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>23</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>24</sup> Pasal 2 Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 20187 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman, persyaratan dari laporan tersebut diatur dalam Pasal 4 ayat (1), yaitu:<sup>25</sup>

- a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor;
- b. Memuat uraian tentang 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.

Ketika laporan yang diterima belum memenuhi syarat, maka Ombudsman harus memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan dan harus memenuhi dalam waktu paling lambat adalah 30 (tiga puluh) hari, apabila tidak maka pelapor dianggap mencabut laporannya.<sup>26</sup> Jika berkas laporan sudah lengkap atau telah terpenuhi sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 24 ayat (1) atau dinyatakan lengkap, maka selanjutnya Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif. Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif tersebut Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman berwenang atau tidak untuk melanjutkan pemeriksaan.<sup>27</sup> Ruang lingkup kewenangan Ombudsman yang dimaksud disini adalah dalam bidang penyelesaian sengketa antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, suatu golongan atau perseorangan dan apabila hal tersebut termasuk maladministrasi dan masuk dalam kewenangan Ombudsman maka Ombudsman dapat menyelidikinya dan memberikan rekomendasi atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan di tambah dengan kewenangan Ombudsman yang diberikan oleh UU Pelayanan Publik yaitu ombudsman memiliki kewenangan untuk memberikan putusan adjudikasi khusus atau ganti rugi kepada korban, namun hal ini masih belum di atur pada UU Ombudsman Republik Indonesia.

Tugas Ombudsman adalah memastikan bahwa dalam melayani masyarakat untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik dengan baik, objektif, netral serta memberikan solusi kepada masyarakat. Ombudsman memberitahukan kepada pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh ketua Ombudsman yang juga dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang, apabila Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2).<sup>28</sup> Sebaliknya dalam pasal 8 ayat (1) dijelaskan apabila Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaann, maka Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat:

- a. Memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah

---

<sup>25</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>26</sup> Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>27</sup> Pasal 26 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>28</sup> Pasal 27 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- b. Meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, dan/atau
- c. Melakukan pemeriksaan lapangan.

Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Ombudsman menjelaskan bahwa dalam memeriksa laporan Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip:

- a. Independen;
- b. Non diskriminasi;
- c. Tidak memihak;
- d. Tidak memungut biaya.

Selain itu Ombudsman wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta memper mudah pelapor dalam menyampaikan penjelasannya serta menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum.<sup>29</sup> Dalam melaksan akan pemeriksaan atas laporan yang telah diterima, Pasal 27 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dapat melakukan panggilan kepada terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila terlapor dan saksi telah dilakukan pemanggilan sebanyak tiga kali berturut-turut namun tidak mengindahkan panggilan dengan alasan yang sah, maka Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa sebagaimana diatur dalam pasal 31 Undang-undang Ombudsman. Hasil dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman dapat berupa menolak laporan atau menerima laporan dan memberikan rekomendasi sebagaimana diatur dalam Pasal 35, selanjutnya Pasal 37 menjelaskan bahwa Ombudsman menerima laporan dan memberikan rekomendasi dalam hal ditemukan maladministrasi.<sup>30</sup>

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, untuk penyelesaian pengaduan oleh penyelenggara Pasal 50, yaitu:

- a. Pasal 50 ayat (1) "Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap."
- b. Pasal 50 ayat (2) "Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 hari sejak diputuskan."
- c. Pasal 50 ayat (3) "dalam hal pengaduan menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya."
- d. Pasal 50 ayat (4) "Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi".
- e. Pasal 50 ayat (5) "Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus".

---

<sup>29</sup> Pasal 29 ayat (2) dan Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>30</sup> Pasal 35 dan Pasal 37 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- f. Pasal 50 ayat (6) “Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan paling lambat 5 (lima) tahun sejak undang-undang ini diundangkan”.
- g. Pasal 50 ayat (7) “Dalam melaksanakan ajudikasi khusus bagaimana dimaksud pada ayat (5), mekanisme dan tata caranya diatur lebih lanjut oleh peraturan ombudsman”.
- h. Pasal 50 ayat (8) “Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) dan Ayat (5) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden”.
- i. Pasal 50 ayat (9) “Penyelenggara kewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang dilakukan”.

### **Kewenangan Ombudsman dalam Menjalankan Ajudikasi Khusus**

Dalam hal ini untuk dapat memberikan kewenangan kepada Ombudsman dalam melakukan Ajudikasi Khusus maka perlu adanya pembentukan peraturan perundang-undangan agar yang dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan yang ada dan dapat di pertanggungjawabkan di mata hukum. Salah satu tugas Ombudsman adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam menjalankan tugas tersebut, Ombudsman berwenang antara lain menyelesaikan laporan (pengaduan) melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak, termasuk membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan (Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UU ORI. Produk yang dikeluarkan pun awalnya hanya berupa rekomendasi, bukan putusan apa lagi vonis.

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia juga bertambah berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009, yakni:

- a. Pasal 8 ayat (1) huruf e Undang-Undang ORI yang mengatakan bahwa Ombudsman berwenang dalam menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak, sedangkan dalam Pasal 50 ayat (5) Undang-Undang Pelayanan Publik dikatakan bahwa dalam menyatakan hal penyelesaian ganti rugi Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus. Pasal 1 angka 11 juga menyatakan bahwa ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak pelapor dan terlapor yang di putus oleh Ombudsman; dan
- b. Dalam Undang-Undang ORI Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 18 ayat (1) huruf f mengatakan Ombudsman membuat rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan, Pasal 39 juga menyatakan bahwa terlapor dan atasan terlapor yang melanggar kewajiban melaksanakan rekomendasi Ombudsman dikenai sanksi administrasi. Sementara itu Undang-Undang Pelayanan Publik menyatakan khususnya mengenai ketentuan

sanksi menyebut adanya sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, serta pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Ombudsman merupakan lembaga “mediator publik” yang menjadi bagian dari elemen kekuatan keempat (*fourth power*). Bersama pers yang bebas atau elemen masyarakat sipil, Ombudsman diharapkan menjadi penyeimbang tiga cabang kekuasaan lain (legislatif, eksekutif, yudikatif). Namun karakteristik Ombudsman seperti ini mulai bergeser sejak kehadiran UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara khusus member tambahan kewenangan adjudikasi kepada Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik antara warga masyarakat dengan para penyelenggara publik. Transformasi kelembagaan Ombudsman seperti ini semakin terbuka lebar seiring dengan disahkannya Peraturan Ombudsman RI No. 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus per 23 Juni 2018 lalu. Yang isinya mengatur tentang mekanisme dan tata cara adjudikasi khusus yang seharusnya menurut penulis lebih tepat apabila melakukan perubahan terlebih dahulu dalam Undang-Undang Ombudsman dengan memasukkan adjudikasi khusus dan menambah wewenang Ombudsman agar dapat menjalankan adjudikasi khusus sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik sehingga akan menciptakan harmonisasi antar Undang-undang sesuai dengan hirarki pembentukan peraturan perundang-undangan yang ada.

Dari penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa proses atau prosedur penyelesaian laporan yang ditempuh melalui proses Permintaan Klarifikasi Tertulis, Investigasi Lapangan dan Pemanggilan adalah Rekomendasi/Saran Ombudsman RI. Sementara produk yang dihasilkan dari proses Mediasi/Konsiliasi dan Ajudikasi Khusus masing-masing adalah Kesepakatan dan Putusan. Namun disisi lain belum adanya kewenangan yang mengatur dalam Undang-Undang Ombudsman bahwa Ombudsman dapat menjalankan Putusan adjudikasi khusus, belum dapat dijalankan karna kewenangan tersebut belum di atur dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Sejauh ini kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman hanya sebatas rekomendasi dan hal tersebut masih belum dapat menekan angka maladministrasi, karena dalam pelaksanaan hasil rekomendasinya Ombudsman tergantung kepada kehendak dan itikad baik dari terlapor dan atasan terlapor. Sehingga jika rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman tidak dilakukan oleh Terlapor atau atasan Terlapor maka tahap selanjutnya Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.<sup>31</sup>

Lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa rekomendasi Ombudsman sekalipun “bersifat wajib” tetapi belum tentu memiliki sifat “final dan mengikat” (*final and binding*) seperti halnya putusan dari proses adjudikasi baik di pengadilan maupun di arbitrase. Apalagi bila kita kaitkan dengan adanya

---

<sup>31</sup> Pasal 38 ayat (4) Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

ketentuan penjatuhan sanksi administrasi bagi pihak yang mengabaikan rekomendasi Ombudsman, baik terlapor sendiri atau atasan dari terlapor. Artinya terhadap rekomendasi Ombudsman dapat diperlakukan upaya administrasi lebih lanjut. Hal ini tentu berdampak pada putusan ajudikasi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik. Putusan ajudikasi ini bila dilihat sebagai hasil kerja Ombudsman, tentunya bernilai sama dengan rekomendasi, padahal secara hukum harusnya berbeda, sehingga putusan ajudikasi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik memiliki kekuatan hukum hanya sebagai rekomendasi dan menurut penulis aturan tentang Ajudikasi khusus harus segera untuk diatur secara lebih rinci agar tidak membuat keragu-raguan atau ketidak pastian, karena hukum adalah sebuah sistem norma yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Serta kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif.<sup>32</sup>

Disisi lain juga sesuai dengan Pasal 50 ayat (8) mengatakan “Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden” dan maksimal harus di atur 5 tahun setelah Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut di undangkan. Maka menurut penulis pengaturan tentang Ajudikasi khusus Ombudsman harus segera di atur secara mendetail, agar Ombudsman dapat menjalankan Tugasnya dengan maksimal dan dapat menurunkan angka maladministrasi di masyarakat.

## **PENUTUP**

Ajudikasi Khusus perlu untuk segera diatur mengingat terdapat banyak masalah yang terjadi pada Sistem Pelayanan Publik kita saat ini ditambah dengan Undang-Undang yang bersifat statis dan tidak mengikuti perkembangan jaman yang terjadi di masyarakat saat ini. Selain itu kondisi Ombudsman yang tidak memiliki kewenangan untuk mengadili secara langsung perkara yang dihadapi maka dirasa kurang tepat jika masih menggunakan peraturan Ombudsman yang lama dan tidak memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk dapat mengadili suatu kasus, namun hanya sebatas memberikan rekomendasi saja. Agar Pelayanan Publik dapat berjalan sebagaimana mestinya dan tidak merugikan masyarakat maka, penulis berharap agar Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dapat diadakan suatu penemuan hukum terbaru yang dapat memberikan kewenangan kepada Ombudsman. Ombudsman yang merupakan salah satu *Sefl Auxiliary States* atau Lembaga pembantu

---

<sup>32</sup> CstKansil, Christine, S.T Kansil, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Kencana, Jakarta: 2009, hlm. 385.

yang dapat menjadi *Self Regulatory Agencies* yang memiliki fungsi campuran untuk membuat masyarakat menjadi lebih nyaman ketika berinteraksi dengan birokrasi pemerintah.

Perlu adanya pembaharuan Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Ombudsman agar terdapat kerelevansian atau harmonisasi antar Undang-Undang tersebut dan menambahkan kewenangan Ombudsman dalam menjalankan Ajudikasi Khusus. Selain itu, disarankan pula perlu diatur tentang Peraturan Ajudikasi Khusus yang mengatur secara detail tentang Tata cara pembayaran Ajudikasi Khusus atau ganti rugi kepada korban agar tidak ada lagi kekosongan hukum tentang pengaturan lembaga mana yang harus membayar ganti rugi, bagaimana proses pembayaran ganti rugi, dan apa tolak ukur dalam memberikan ganti rugi baik secara materil atau pun moril.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta: 2008.
- Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Kencana, Jakarta: 2009.
- Dean M. Gotteher, *Internasional Update The Second Ombudsman Leadership*, San Fransisco, Forum Conference, 2010.
- Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, Bandung: 2015.
- Galang Asmara, *Ombudsman Republik Indonesia*, Laksbang Yustitia, Surabaya: 2012.
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta: 2013.
- M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta: 2010.
- Pahrizal Iqrom, *Reformasi Birokrasi di Nusantara*, UB Press, Malang: 2013.
- Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia, *Ombudsprudensi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta: 2009.
- Sirajuddin, Didik Sukrioono, Winardi, *Hukum Pelayan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, setara Press, Malang: 2012.
- Taufiq Ukohman, *Optimalisasi Peningkatan Investigasi Ombudsman RI Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015.

**Jurnal**

Ateng Syafrudin, "Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab", *Jurnal Pro Justisia*, Volume IV, Universitas Parahyangan, Bandung, 2000.

Solechan, "Memahami Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia", *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 1, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2018.

Setiajeng Kadarsih, "Tugas dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut UU NO. 37 Tahun 2008", *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 10, Fakultas Hukum Universtas Jendral Soedirman, Purwokerto, 2010.

Nurul Laili Fadhilah, "Urgensi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik", *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewenangan*, Volume 2, Th, Nomor 2, Agustus, 2015.

Moh Hasyim, "Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih dengan Ombudsman" *Jurnal Ombudsman Daerah*, Volume 8, Th, Nomor V, Juli-Desember, 2010.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

**Sumber Lain**

[www.Ombudsman.go.id](http://www.Ombudsman.go.id), diakses pada tanggal 04 Febuari 2020.