

## PELAYANAN PUBLIK DAN LEMBAGA OMBUDSAMAN RI DALAM UPAYA PERCEPATAN PENCAPAIAN TUJUAN NEGARA KESEJAHTERAAN

Agus Pribadiono  
Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul  
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebun Jeruk, Jakarta 11510  
agus.pribadiono@esaunggul.ac.id

### **Abstracts**

*Publik service in welfarestaats is very important function the state goal that must realize thru good service even prime services is the publik good and publik seroise and administration services that citizen need. With their authority related with their rules and function in publik institution. Good publik service in government means no more maladministration in publik service it must be no anymore maladministration in publik service. Ombudsman will made publik service be more good publik services. Goverment must realize the good goverment related with good services to their citizen. On the other side publik must be give the criticism about their govermen for good services. Goverment must aware all about their publik services promote so goverment can do no wrong all about action related with their citizen services. Goverment related with services must give all about right related human right such as human right related economic aspect, human rights related social aspect and even human right culture aspect.*

**Keyword:** publik service, its authority, maladministration

### **Abstrak**

Pelayanan publik dalam negara yang menjalankan sistim negara sejahtera (*welfarestaats*) memiliki fungsi utama yang sangat penting dari tujuan negara. Tujuan negara adalah menyadari pelayanan yang baik bagi warga. Pelayanan prima terhadap servise administrasi dalam pelayanan publik sanagt dibutuhkan warga. Pelayanan publik yang baik dalam pemerintahan berarti tidak ada lagi maladministrasi dalam pelayanan publik. Lembaga Pengawas Pemerintah (Ombudsman) akan membuat pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah harus menyadari pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga negara mereka. Di sisi lain masyarakat harus memberikan kritik tentang Pemerintah untuk pelayanan yang baik. Kesimpulan dalam penelitian ini, Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan mempromosikan pelayanan publik yang baik pada masyarakat sehingga pemerintah tidak bisa berbuat salah semua tentang tindakan yang terkait dengan layanan masyarakat. Pemerintah yang terkait dengan layanan publik harus memberikan semua hak terkait hak asasi manusia seperti hak asasi manusia terkait aspek ekonomi, hak asasi manusia terkait aspek sosial dan aspek budaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan.

**Kata kunci:** pelayanan publik, wewenang, maladministrasi

### **Pendahuluan**

Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 pada pembukaan alinea ke empat: "...membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan banmgsa dan ikut

melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social..." Negara hukum kesejahteraan menggantikan negara penjaga malam *nachtwatches*. Negara penjaga malam negara bertanggung jawab hanya sebatas ketertiban dan kermanan warga masyarakat. Negara modern yang hendak dicapai oleh Indonesia

adalah negara kesejahteraan negara *welfarestaat*, yang bertanggung jawab dalam mewujudkan kesejahteraan warga masyarakatnya. Konsekuensinya adalah campur tangan negara pada segala bidang terkait dengan kesejahteraan menjadi tugasnya. Campur tangan pejabat publik didalam ikut merealisasikan tujuan negara tidak dapat dihindari, tentunya campur tangan pada berbagai bidang baik ekonomi, politik, hukum social pelayanan dan lainnya. Perlu pengaturan Hukum administrasi negara yang serasi antara kewenangan Hukum administrasi yang istimewa dengan pelaksanaan tugas pencapaian negara.

Studi administrasi negara dan studi hukum administrasi negara, bagai dua sisi mata uang dalam negara kesejahteraan. Studi administrasi negara terkait dengan proses pencapaian tujuan organisasi negara atau pemerintah. Perkembangan teori administrasi negara terkait dengan birokrasi dalam Orborn dalam *Banishing Beurocratic* dan Mewirau-sahkan Birokrasi, melakukan reformasi birokrasi dengan fokus kembali pada tugas tugas birokrasi, merancang organisasi yang tepat dan lebih bersifat flat mendatar sehingga mempercepat pengambilan keputusan karena memperpendek rentang kendali seperti kecenderungan organisasi modern masa kini. Penggunaan kaedah kaedah rasional dari organisasi swasta kedalam organisasi publik dalam pencapaian tujuan negara dan pemerintah. Dari sisi hukum administrasi negara perlu didukung dengan pengaturan sebagai alat alat control. Alat control dimaksud adalah terkait dengan pengaturan dalam pencapaian tujuan baik dalam menjaga efisiensi melalui kaidah *good goverment* dan Asas Umum Pemerintahan Yang baik.

Keistimewaan Hukum administrasi negara adalah mempunyai kewenangan sebagai kuasi legislator ketika diperlukan pengaturan lebih lanjut. Karena Undang Undang tidak mengatur dengan konkret masih bersifat abstrak disisi lain administrator harus menjalankan fungsi pencapaian tujuan pemerintahan. Ketika Undang Undang hanya memberikan alternative berupa poilihan pilihan tindakan dari penyelenggara pemerintah bahkan diberikan kewenangan kepada pemerintah untuk mengatur lebih lanjut. Kewenangan diskresi atau *freeie ermessen* dapat

diambil, sebagai kewenangan istimewa para penyelenggara negara. Dengan kewenangan diskresi pejabat negara dituntut untuk mengambil keputusan demi berlanjutnya upaya pencapaian tujuan negara, sehingga pada saat tertentu pejabat publik lebih berorientasi pada tujuan *doelmatig* dari pada *wetmatig*, akan tetapi tetap berpedoman pada Asas asas yaitu asas asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB).

Hukum administrasi negara sebagai kelanjutan dari Hukum Tata Negara yang bertugas merealisasikan tujuan tujuan negara yang secara umum telah dinyatakan pada alinea ke empat Pembukaan Undang Undang Dasar 1945. Hukum administrasi Negara berkuat pada pengaturan dari pejabat publik sebagai penyelenggara negara dan pengaturan warga negara dalam memperoleh pelayanan publik. Dalam Hukum Administrasi Negara dikenal tindakan hukum bersegi satu dan tindakan hukum bersegi dua. Tindakan pejabat publik semua dimaksud dalam upaya mencapai tujuan negara disegala bidang sesuai amanat konstitusi.

Tindakan hukum bersegi satu yaitu bersifat satu arah berorientasi pada kewenangan istimewa yang dimiliki hukum administrasi negara dalam kewenangan mengatur baik berbentuk keputusan Tata Usaha Negara maupun yang bersifat mengatur atau regeling. Bersifat satu arah berupa penetapan terkait dengan perijinan atas permohonan dari warga negara. *verguiniung* atau perijinan, permohonan pembuatan identitas Kartu tanda penduduk, passport, akta sertifikat tanah dan lain lain. Sedang yang bersifat pengaturan regeling dimaksud untuk menjalankan peraturan erundang undang yang bersifat abstrak agar dapat dipahami dan operasional bagi warga masyarakat.

Kedudukan hukum administrasi berada antara bidang hukum publik dengan biodang hukum privat/keperdataan. Bidang hukum publik terkait dengan kewenangan istimewanya dari hukum administrasi negara yang dijalankan oleh pejabat publik dan kewenangan privat terkait dengan kedudukan pejabat publik dalam melakukan perjanjian dengan badan hukum privat ataupun perorangan pada saat pengadaan barang dan jasa.

Didalam menjalankan fungsinya pejabat publik/administrasi negara tidak boleh berten-

tangan dengan hukum harus selalu berdasarkan pada peraturan perundang undangan yang berlaku sesuai dengan syarat legal. Pemenuhan syarat formal harus terpenuhi dan dalam hal tidak terdapat peraturan perundangan yang mendasarinya sedangkan warga menghendaki keputusan dilaksanakan, maka pejabat publik harus tetap mengambil keputusan terkait dengan pelayanan publik yang tidak boleh berhenti melayani.

Berdasarkan asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) Pejabat publik tetap mengambil keputusan demi tetap berjalannya pelayanan kepada masyarakat. Pengambilan keputusan tersebut dengan berdasarkan kewenangan diskresi atau *freies ermessen* sebagai kewenangan istimewa pejabat publik. Dengan demikian pejabat publik administrasi negara dalam hal ini lebih mengutamakan pencapaian tujuan *doelmatig* daripada *wetmatig*nya. Ketika tidak terdapat undang undang yang mendasari maka menurut Philipus Hadjon, asas pemerintahan yang baik harus dipandang sebagai norma hukum yang tidak tertulis yang senantiasa harus ditaati oleh pemerintah meskipun arti yang tepat dari AAUPL bagi tiap keadaan tersendiri tidak selalu dapat dijabarkan dengan teliti. (Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudradjat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, 2012.)

Pelayanan publik adalah salah satu tugas aparatur negara dan pemerintah dalam pencapaian tujuan negara. Negara Indonesia adalah final yaitu negara kesejahteraan, seperti yang telah ditetapkan oleh para pendiri bangsa Indonesia 69 tahun yang lalu. Pelayanan publik terkait dengan penetapan keputusan TUN dan terkait dengan produk peraturan kebijaksanaan bersifat pengaturan regeling. Baik berbentuk penetapan maupun pengaturan produk dari pejabat administrasi negara didasarkan kepada asas diskresi. Karena kekuasaan pembuatan peraturan adalah kewenangan dari lembaga legislatif bukan eksekutif. Oleh karena itu fungsi pengaturan dari eksekutif sering disebut sebagai menjalankan fungsi kuasi legislative atau semi legislative, seolah olah bertindak seperti pembentuk undang undang.

Undang Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dalam mengawal kualitas pelayanan publik, seperti harapan baru masyarakat dalam memperoleh layanan yang lebih baik. Klasifikasi hambatan dalam pelayanan publik.

Peranan ombudsman dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Bentuk bentuk tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik adalah ranah Ombudsman Republik Indonesia. Rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman kepada pimpinan dan pusat pusat layanan publik sebagai bentuk pengawasan lembaga Ombudsman dalam meningkatkan layanan publik.

Otonomi Daerah melalui pelimpahan atau pendelegasian wewenang urusan urusan pemerintah pusat yang diserahkan kepada pemerintah daerah, pemerintah pusat hanya tersisa 5 urusan saja. Pendelegasian wewenang diartikan juga sebagai upaya peningkatan pelayanan publik tidak lagi sebatas daerah tingkat Propinsi tetapi pada daerah tingkat II menjadi pusat pelayanan publik. Dengan pendelegasian melalui otonomi daerah maka pelayanan publik menjadi semakin dekat antara penyelenggara negara negara di daerah dengan masyarakat. Mendekatkan pelayanan publiklah sasaran utama pendelegasian wewenang melalui Otonomi daerah dengan bertumpu pada daerah tingkat II.

Bahkan dengan diundangkannya undang undang no 6 tahun 2014 tentang desa, menghilangkan diskriminasi desa dengan kota. Lebih mendekatkan pusat pusat layanan baik nyata infrastruktur fisik jalan, jembatan pelabuhan tempat pelelangan ikan dan pasar pasar, juga pusat informasi secara elektronik desa maya yang telah dibangun ditingkat desa dan ternyata dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Dapat dilakukan percepatan pusat pertumbuhan baru di desa.

Apalagi pemerintahan baru Joko Widodo berniat akan menggelontorkan anggaran kedesas dengan anggaran senilai Rp. 1 sd. 1,4 miliar setiap desa. Kehidupan desa akan lebih maju, infrastruktur akan dapat dibangun dan terpelihara guna percepatan pertumbuhan ekonomi baru di pedesaan. Pemerintah lebih mengedepankan kehidupan pluralism mengingat didalam desa terdapat pemerintahan desa yang otonom dengan perangkat desanya dalam mengelola desa masing masing. Tentunya kehidupan desa yang akan datang diperlukan pendampingan baik sumber daya manusia maupun teknologi yang tepat dalam mendukung desa lebih maju.

Dengan diundangkannya UU desa ini diharapkan terdapat harmonisasi antara hak penguasaan oleh masyarakat desa dengan hak menguasai negara terhadap hak hak desa. Dapat pula meningkatkan pemberdayaan masyarakat desa, pemerintah pusat juga menghargai pluralism yang sejak awal sebelum terbentuknya negara Kesatuan Republik Indonesia terbentuk telah lama ada masyarakat desa lengkap dengan perangkat desa dan system hukumnya. Sebagaimana teori hukum "*ubi societas ubi ius*", bahwa dimana terdapat masyarakat pasti terdapat hukum yang hidup dari masyarakat tersebut. Pemerintah harus lebih bijak dalam memperlakukan masyarakat adat dan perangkat adatnya mengedepankan pluralism hukum dari hukum yang hidup dalam masyarakat adat tersebut atau living lawnya masyarakat adat.

Pencapaian pelayanan publik yang prima akan dapat dirasakan oleh masyarakat dan akan mendukung upaya mensejahterakan masyarakat seperti mendapatkan hak hak kebendaan seperti hak atas tanah dengan lebih pasti, lebih cepat lebih murah dan bermanfaat bagi peningkatan kesejahteraan warga negara. Tidak lagi terjadi sertifikat ganda atau "bodong" yang sering menjadi ketidak pastian dalam kepemilikan tanah. Undang Undang No. 25 tahun 2009 Pelayanan Publik dan Undang Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah merupakan politik hukum terkait dengan Pelayanan Publik. Perbaikan terus menerus terkait dengan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh dua Undang-Undang kedepan akan dirasakan oleh masyarakat. Adagium yang sering terdengar dalam kalangan pemerintahan diantaranya yang mengganggu adalah "kalau bisa diperlambat mengapa harus dipercepat." Ketika berhadapan dengan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Kesewenang wengan dalam memberikan pelayanan publik terwujud dalam hal memperoleh pelayanan publik tanpa memperhatikan standar pelayanan publik. Hukum tata usaha ialah hukum yang mengatur hubungan antara alat perlengkapan negara yang satu dengan lainnya dalam usahanya (tugasnya) dan juga mengatur hubungan antara alat alat perlengkapan negara dengan warga negara perseorangan. Maka pada tiap tiap sengketa tata usaha selalu salah satu pihak adalah penguasa.(Perbuatan melawan hukum

oleh pemerintah, sudikno mertokusumo, 2014). Permasalahan pada pelayanan publik:

1. Bagaimana tindakan terhadap pelayanan publik yang lama penanganannya?
2. Apa yang dilakukan terhadap aparat yang melakukan tindakan yang sewenang-wenang dalam pelayanan publik?.

Metode penelitian yang dilakukan adalah melalui studi bahan pustaka dan bahan perundang undangan yang terkait dengan pelayanan publik. Bahan bahan hukum baik primer , sekunder dan tersier yang ditemukan. Kemudian diteliti dan analisis.

## **Pembahasan**

### **Pelayanan Publik Yang Berlarut Larut**

Negara hukum kesejahteraan menurut Bernard Arif Sidharta: Jadi, negara itu adalah organisasi kesejahteraan dan bukan organisasi kekuasaan seperti yang dianut dalam pandangan hidup barat yang disebut individualisme. (Bernard Ariief Sidharta, Ilmu Hukum Indonesia: Upaya pengembangan ilmu hukum yang responsive terhadap perubahan masyarakat, 2013.) Dalam mewujudkan negara kesejahteraan tentunya adalah aparatur pemerintah dengan segala bentuk kewenangannya yang luar biasa. Pemerintah sebagai kekuatan keempat the vierdemachts, selain ketiga cabang kekuasaan ala Montesque. Mengapa pemerintah disebut istimewa sebagai salah satu cabang kekuasaan negara. Karena pemerintah yang mengeksekusi berdasarkan peraturan perundangan. Pemerintah akan melakukan eksekusi dalam rangka mencapai tujuan negara kesejahteraan. Karena lembaga eksekutif mempunyai kewenangan melakukan pengaturan lebih lanjut yang disebut sebagai kewenangan kuasi legislative atau pseudo legislatif. Karena kewenangan membentuk peraturan undang undang adalah sesungguhnya menjadi kewenangan cabang kekuasaan legislative.

Hukum administrasi negara terkait dengan pelayanan publik adalah pengaturan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tujuan hukum. Tujuan hukum adalah keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan demikian pula dalam hukum pelayanan Publik diperlukan asas asas dimaksud. Ketidak pastian adalah musuh dari para investor dalam berinvestasi, investor butuh kepastian kepastian

dalam pelayanan maupun kepastian dalam hukum.

Ketidak pastian bentuk lainnya adalah biaya pengurusan dalam layanan publik yang biayanya menjadi putusan oknum pelayan publik. Penentuan tarif ditetapkan berdasarkan persetujuan dewan perwakilan rakyat/DPRD Provinsi, Kabupaten dan Kota. Dengan demikian segala pungutan atau tariff pelayanan harus berdasarkan peraturan perundangan dengan persetujuan legislative terlebih dahulu. Dengan secara a kontrario bahwa segala pungutan yang tidak didasarkan oleh persetujuan legislative adalah illegal atau gratifikasi. Gratifikasi adalah menjadi ranah hukum pidana korupsi. Dengan melaporkan terlebih dahulu pemberian kepada Komisi Pemberantasan Korupsi dan KPK akan menetapkan apakah pemberian itu termasuk gratifikasi bagi pejabat negara atau bukan.

Investor tidak ingin kehilangan modalnya ketika pelayanan publik menjadi berlarut larut. Investor tidak ingin menjadi korban ketidak pastian ketika terjadi perselisihan dagang dan perselisihan dagang itu menjadi berlarut larut. Putusan dari bidang yudisial yang tidak fari dan tidak menguntungkan investor asing akan menjadikan Indonesia tidak menarik. Berlarut larutnya para pihak yang berselisih ketika mendapatkan extract vonis dari badan peradilan. Padahal extract vonis adalah salah satu bentuk pelayanan publik dari lembaga peradilan non yudisial bersifat administrative yang harus dapat mendukung pelayanan keadilan bagi para pencari keadilan. Menurut Albrecht dan Bradford (1990) menyatakan bahwa harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara 3 faktor dalam pengelolaan moment of truth yaitu:

- a. Konteks pelayanan;
- b. Referensi yang dimiliki oleh konsumen;
- c. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

Konteks pelayanan agar menjadi focus dari penyelenggara layanan apa yang menjadi kompetensi layanan dan kapasitas dari aparat penyelenggara layanan dan referensi yang dimiliki konsumen baik, perilaku, value, belief, wants, feeling dan expectation sekurang kurangnya kompatibel atau klop dengan penyelenggara pelayanan publik. Referensi dari kedua nya baik konsumen sebagai pihak warga

masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan publik dengan penyelenggara layanan publik mempunyai satu kerangka berfikir yang saling membutuhkan atau kompatibel. Klop dan dapat direspon dengan tepat sehingga menimbulkan kepuasan terhadap orang yang mendapat pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut UU no. 25 tahun 2009 pasal 1 angka 1, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik.

Untuk memperoleh kepastian dalam memperoleh pelayanan publik Undang Undang no. 25 tahun 2009 menghendaki standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan. Dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan umum dan mewujudkan pemenuhan hak hak dasar sebagai aspek pemenuhan Hak asasi Manusia bidang ecosoc (economics, social and culture), ekonomi, sosial dan kebudayaan. Pelayanan umum itu sendiri adalah hak dasar yang harus diperoleh dari penyelenggara pemerintahan negara dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi kepada warga negaranya. Dengan demikian pelayanan publik juga harus berorientasi pada hak asasi manusia.

Semakin meningkat dan semakin baiknya pelayan publik akan menimbulkan daya tarik tersendiri bagi investor. Berangsur angsur para pelaku usaha semakin meminati penyelesaian perselisihan melalui mekanisme non yudisial yang berada diluar peradilan demi diperolehnya kepastian hukum. Pelayanan publik adalah pelayanan pemerintah terhadap masyarakatnya terkait dengan keperluan keperluan yang luas bagi masyarakat. Dalam pelayanan untuk kepentingan warga maupun untuk kepentingan berusaha.

Badan Pusat Statistik pernah melakukan survey terkait dengan indeks kebahagiaan dari warga negara Indonesia diberbagai daerah propinsi dan kabupaten kota. Menggunakan criteria tentang kebahagiaan atau hal hal yang menimbulkan kebahagiaan bagi para warga negara dalam menikmati kehidupan yang

membahagiakan. Ketidak pastian dalam pelayanan publik menjadikan ketidak pastian dalam kehidupan perekonomian terkait dengan perijinan dalam kegiatan perdagangan. Standar pelayanan publik seperti yang dikendaki undang undang no. 25 tahun 2008 tentang pelayanan publik pasal 21:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. System, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tariff
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan intrernal
- j. Penganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepasatian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu ragan dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Sebagaimana standar pelayanan publik yang diatur pada pasal 21 huruf d, pelayanan publik menghendaki kepastian dari layanan kepada masyarakat. Jangka waktu penyelesaian harus menjadi isi dari Maklumat para penyelenggara pelayanan publik seperti dinyatakan pada pasal 1 angka 8 : "Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan."

Aparatur pemerintah termasuk para pelayan publik pada kementerian telah melakukan perbaikan perbaikan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Para pelayan publik harus bersifat responsive terhadap pelayanan kepada para investor yang ingin menginvestasikan modalnya di Indonesia. Pemerintah pusat membuka ruang kepada oemerintah daerah terhadap investor yang ingin berinvestasi didaerah sesua keunggulan komparatifnya masing masing. Mendatangkan investor kedaerah daerah baru baik provinsi, kabupaten dan kota.

Badan Kordinasi Penanaman modal telah melakukan pemingkatan terhadap pelayanan publik kepada para investor investor yang akan menanamkan modal di daerah. Investasi adalah salah satu cara untuk dapat membuka lapangan kerja bagi angkatan kerja dan pengangguran di daerah. Investasi yang terasa membantu membuka lanpangan kerja adalah investasi langsung dengan membuka lapangan kerja dalam bentuk industry dan pabrika diseluruh daerah yang mempunyai keunggulan komparatif sesuai dengan potensi keunggulannya masing masing. Peranan Ombudsman RI dalam pelayanan publik diatur UU No. 25 tahun 2009 pada pasal 46 (1): Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai undang undang ini. Layanan masyarakat yang berlalurut larut menempati urutan teratas dalam laporan Ombudsman tahun 2007.

Keluhan yang ditujukan kepada ombudsman seyogyanya mendapat penyelesaian dan dapat merubah kulaitas layanan publik. Ombudsman mengklasifikasikan maladministrasi terhadap layanan layanan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Terhadap tindakan maladministrasi penyelenggara layanan dapat dikenakan sanksi berdasarkan UU no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sanksi sanksi dimaksud diantaranya adalah seperti yang diatur dalam BAB VII Ketentuan sanksi pasal 54 sampai pasal 58 dengan kualifikasi sanksi mujlai teguran tertulis, teguran tertulis diikuti dengan sanksi tambahan sanksi pembebasan jabatan, setelah 3 bulan atau satu tahun tidak melaksanakan, penurunan pangkat setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 tahun, sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, pemberhentian dengan tidak hormat, penyelenggara dikenakan sanksi pembekuan atas izin, 6 bulan tidak melakukan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Bahkan sanksi keperdataan berupa ganti rugi dan sanksi Pidana bagi Penyelenggara layanan, seperti diatur dalam pasal 58 dalam UU no 25 tahun 2009.

Pelayanan publik yang begitu luas dan meliputi pelayanan,atas barang atau jasa publik dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan atas barang publik atau jasa

publik akan berpengaruh kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penyediaan barang publik dalam bentuk fasilitas pasar, baik pasar tradisional maupun pasar moderen mall, penyediaan rumah tinggal, rumah rumah sakit yang terjangkau oleh masyarakat luas, sekolah sekolah yang baik dan penyediaan guru guru yang berintegritas dan bermutu. Penyediaan barang publik berupa infra struktur yang saat ini masih memprihatinkan baik jembatan, pelabuhan laut, pelabuhan udara terminal bus dan angkutan darat kereta api. Jasa kesehatan, jasa perlindungan keamanan dan ketertiban oleh aparat yang professional. Jasa jasa publik yang lainnya yang mendukung berputarnya roda perekonomian seperti jasa jasa dari parapenyelenggara internet, sehingga transaksi internet menjadikan terbukanya daerah terpencil yang semula secara fisik infra struktur fisiknya terbatas baik angkutan darat laut atau udaranya belum tersedia. Infra struktur dengan Teknologi Informasi menjadikan meningkatnya akses ke pasar dari hasil produksi kreatif yang menarik dari daerah terpencil. Menurut keputusan Menpan no. 63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang kurangnya:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Terkait dengan pelayanan yang berlarut larut oleh penyelenggara pelayanan publik adalah tidak dapat menjadikan alasan, karena salah satu standar pelayanan publik adalah adanya batas waktu penyelesaian pelayanan publik yang harus ditetapkan. Batas waktu sudah harus ditetapkan sejak pemohon mengajukan permohonan layanan publik. Batas waktu sejak berkas persyaratan diterima sampai dengan selesainya layanan maupun aduan yang diminta oleh publik. Pengaturan pola layanan menurut Kepmen PAN no. 63 tahun 2004 yaitu adanya 4 pola pelayanan :

- a. Fungsional
- b. Terpusat
- c. Terpadu layanan, layanan terpadu dibagi menjadi dua terpadu satu atap dan terpadu satu pintu.
- d. Gugus tugas

Dalam pola pola layanan tersebut diatas, penyelenggara layanan dapat melakukan upaya menemukan dan menciptakan inovasi dalam rangka meningkatkan layanan publik. Melakukan pengembangan pole penyelenggaraan layanan publik dengan memperhatikan prinsip prinsip dan pola yang terdapat dalam pedoman Menpan No. 63 tahun 2004. Masih diperlukan sosialisasi terhadap Undang Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 dan penegakkan sanksi terkait pelayanan publik yang berlarut larut baik pengenaan kepada aparat penyelenggara melalui norma yang diatur oleh Ombudsman Republik Indonesia maupun sanksi kepada penyelenggara layanan berdasarkan PP 53 tahun 2010 tentang Hukuman disiplin pegawai Negeri pasal 3 angka 14, karena tidak melaksanakan kewajiban memberikan layanan sebaik baiknya kepada masyarakat. Sanksi dalam PP 53 2010 yang dikenakan sesuai pasal 7 (1): tingkat hukuman disiplin terdiri dari hukuman disiplin ringan, disiplin sedang dan disiplin berat.

### **Kesewenang Wenangan Dalam Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik aparat tidak boleh melakukan tindakan sewenang wenang mengarah kepada pelanggaran hak asas manusia. Sewenang wenang dapat diartikan sebagai tindakan diluar hukum diluar kewenangan Pelayanan publik. Segala tindakan layanan publik adalah dengan berorientasi pada kewenangan aparat pelayanan publik.

UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 34 huruf m. : tidak menyalah gunakan informasi, jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki. Kewajiban perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah digariskan dalam pasal tersebut di atas.

Ombudsman dalam menanggapi pengaduan atas layanan publik yang tidak pada tempatnya pasal 46: Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang Undang. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga pendukung dalam turut serta meningkatkan kualitas layanan publik.

Penertiban para pedagang Kaki Lima (PKL) di tempat yang tidak sesuai tidak harus dengan kekerasan dan kesewenang-wenangan. Pemberian izin warga masyarakat yang ingin mengemukakan aspirasinya melalui unjuk rasa dengan tertib. Lembaga kepolisian baik Polisi maupun polisin pamongpraja bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan layanan unjuk rasa. Bagaimana menciptakan unjuk rasa yang tertib, aman dan damai sehingga tidak mengganggu aktifitas warga masyarakat lainnya yang juga berada disekitar area unjuk rasa. Penertiban unjuk rasa tidak seharusnya dilakukan dengan kekerasan oleh aparat keamanan. Penertiban terhadap pedagang pedagang kecil yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seharusnya tidak harus dengan kekerasan. Tindakan eksekusi dalam rangka layanan petugas peradilan tidak seharusnya dilakukan dengan kekerasan. Tindakan tindakan aparat keamanan harus bertindak sesuai dengan koridor hukum dalam memberikan layanan penertiban kepada masyarakat. Pemenuhan terhadap segala macam kebutuhan warga negara sebagai pihak yang akan mendapatkan layanan publik seyogyanya bernuansa pada pemenuhan hak-hak dasar. Hubungan hukum yang terjadi bersifat searah pejabat publik lebih dominan dengan menerapkan hukum publik. Perbuatan aparat publik dengan kesewenang-wenangan terhadap warga yang seharusnya mendapatkan layanan publik yang baik menjadi terhalang. Adagium bahwa para penegak hukum membela yang bayar menjadi semakin menipis dan berkurang terkait dengan kualitas pelayanan publik bidang penegakan hukum, seperti ketika masyarakat mendapatkan *extract vonis* dalam berperkara.

Birokrasi sebagai lembaga layanan yang responsive dalam melayani warga masyarakat harus diciptakan, bukan birokrasi yang pongah yang tidak berorientasi pada layanan publik yang baik dan responsif. Percepatan layanan dapat dilakukan dengan menciptakan layanan berbasis Informasi teknologi. Seperti membentuk pusat layanan layanan dengan on line system, menghindari transaksi diluar system yang ada dalam kaitan dengan pelayanan publik. Seperti beberapa pemerintah kabupaten memberika layana kepada investor sejak mendarat di Bandar udara. Informasi layanan sudah tersedia dengan lengkap berikut

persyaratan perijinan yang diperlukan dengan waktu layanan penyelesaian yang pasti.

Jadi tujuan daripada tindakan pemerintah adalah kepentingan umum. Betapa luasnya tugas dari pemerintahan itu:Kepentingan Umum! Sedemikian luasnya sehingga tak mungkin tugas itu tercakup oleh undang-undang, sebab dalam hal mengurus (memerintah, *bestuuren*) pemerintah boleh mengambil segala tindakan tindakan yang dianggapnya perlu untuk penyelenggaraan tugas. (Perbuatan Melawan Hukum Pemerintah, Soedikno Mertokusumo, 2014).

Dalam hal tertentu pemerintah dibenarkan melakukan tindakan dalam hal tugasnya tidak tercakup dalam undang-undang, dalam hal ini aparat melakukan tindakan diskresi atau *freiee ermessen* berdasarkan asas-asas pemerintahan yang baik, karena asas AUPB tersebut adalah juga merupakan norma dan dalam hal mendahulukan pencapaian tujuan daripada dasar hukum *doelmatig* daripada *wetmatig*. Itulah keistimewaan pejabat publik yang seyogyanya kewenangan tersebut dipergunakan dengan penuh kehati-hatian.

Kesewenang-wenangan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan layanan publik adalah hal yang sering ditemui pada pusat-pusat layanan masyarakat. Baik layanan bidang kesehatan, pendidikan, kependudukan dan lain sebagainya. Pembangunan pembangunan pusat-pusat layanan akhir-akhir ini secara fisik dalam arti gedung dan sarana-prasarananya semakin terlihat membaik, seperti kapasitas ruang rawat pada tingkat Puskesmas di kecamatan, termasuk peralatan modern yang tersedia, kenyamanan yang ditawarkan semakin membaik. Tentunya harus diikuti dengan kapasitas sumber daya manusia yang lebih berorientasi pada layanan prima. Mempertemukan antara kebutuhan layanan dengan kapasitas penyelenggara layanan sehingga tidak terjadi kesenjangan. Kompatibel antara masyarakat yang memerlukan layanan dengan kapasitas penyelenggara layanan.

Hambatan dalam pelayanan publik, secara sosiologis bahwa kedudukan antara pelayan publik birokrat atau antara punggawa raja pada masa kerajaan terdapat hambatan secara sosiologis, kedudukan aparaturnya lebih tinggi daripada kedudukan rakyat atau warga

masyarakat. Sejak semula kedudukan secara sosiologis adalah berbeda antara yang melayani dengan yang dilayani. Kondisi ini masih terus berlangsung sampai dengan orde baru. Akan tetapi memasuki orde reformasi terjadi perubahan terjadi keterbukaan dan berkembangnya teknologi informasi yang memungkinkan kesetaraan antara yang melayani dengan yang dilayani. Menghindari terjadinya tatap muka yang dapat menimbulkan pelayanan publik yang transaksional. Undang-undang pelayanan publik telah mengatur dengan pasal 23: ayat 1: " dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan system informasi yang bersifat nasional." Sifat dari teknologi informasi adalah kedudukan para pengguna teknologi informasi adalah lebih setara, relative tidak terjadi pelapisan sosial.

Ketidak pastian baik ketidak pastian dalam pelayanan publik maupun ketidak pastian dalam keadilan hukum sering dirasakan menjadi hambatan dari para pelaku pengusaha. Para pelaku usaha menempatkan ketidak pastian keduanya tersebut baik pelayanan publik maupun keadilan sebagai musuh dari para pelaku usaha dalam menjalankan usaha. Ketidak pastian menjadi biaya usaha menjadi tidak pasti dan menjadi beban para pelaku usaha. Tidak sedikit para pelaku usaha yang akhirnya harus mealkukan relokasi usaha karena ketidak pastian usaha.

Dalam era reformasi muncul lembaga lembaga non departemen lembaga seperti ombudsman dalam rangka mendukung lembaga eksekutif dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga independen non kementerian ini dipandang perlu terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendukung UU pelayanan Publik. Komisi Negara Independen memang tidak hanya berada dilingkup eksekutif tetapi terdapat pula di lingkup yudikatif seperti Komisi Pemberantasan Korupsi dan Komisi Yudisial. Dan dilingkup legislative terdapat badan legislative yang mendukung tugas tugas legislative. Lembaga atau komisi negara Independen di lingkup eksekutif dalam hal mendukung pelayanan publik dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

Dari Komisi Ombudsman Nasional (KON) menuju lembaga Ombudsman Republik

Indonesia. Sesuai Keppres No. 44 tahun 2000 pasal 4 tugas Ombudsman sebagai pengawal dalam pelayanan publik, pelayanan yang berlarut larut menjadi urusan dan fungsi dari lembaga Ombudsman. Ombudsman didirikan berdasarkan tindak lanjut dari Komisi Ombudsman Nasional (KON), menjadi RUU Ombudsman dan akhirnya diundangkan dan disahkan menjadi UU no 37 tahun 2008. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh danabnya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran belanja daerah." Jelas bahwa ruang lingkup ombudsman adalah penelenggara negara, daerah, badan usaha, BHMN swasta atau perorang sepanjang menggunakan anggaran yang berasal dari APBN atau APBD.

Pengawasan terhadap penggunaan uang negara terkait dengan pelayanan publik yang seharusnya semakin berkualitas. Banyak anggaran pemerintah baik pusat maupun daerah digelontorkan akan tetapi pelayanan publik dirasakan masih tidak ada perubahan yang signifikan. Seharusnya peningkatan anggaran belanja lembaga negara dan pemerintah harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Karena tugas aparat pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik baik langsung maupun tidak langsung dalam bentuk keputusan konkret individual dan final maupun dalam pengaturan yang bersifat abstrak dalam menjalankan fungsi regeling atau pengaturan secara abstrak dalam bentuk peraturan kebijaksanaan. Ombudsman berasaskan seperti disebut dalam pasal 3:

- a. Kepatutuan
- b. Keadilan
- c. Non diskriminasi
- d. Tidak memihak
- e. Akuntabilitas
- f. Keseimbangan
- g. Keterbukaan
- h. Kerahasiaan

Dan bertujuan sesuai pasal 4:

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

Baik asas maupun tujuan yang tercantum didalam Undang Undang no. 37 tahun 2008 terkait dengan rekayasa hukum dalam rangka mencapai tingkat pelayanan masyarakat yang semakin membaik, semakin prima. Membentuk lembaga ombudsman dan perangkatnya sampai tingkat daerah. Sehingga dapat mendukung kehidupan perekonomian negara yang lebih efisien dan kompetitif terkait dengan kompetitifness Indonesia dalam persaingan antar negara ASEAN dalam tahun 2015 nanti.

Peranan Ombudsman seharusnya semakin menonjol terkait percepatan pembangunan dengan semakin banyaknya para investor berminat berinvestasi ke Indonesia. Dengan semakin kompetitifnya perekonomian di Indonesiamaka secara keseluruhan akan menjaedikan Indonesia semakin kompetitif dalam bersaing diantara negara lain. Segala macam pelayanan publik mulai dari investor masuk dan turun di bandara dengan penyajian informasi baik on line maupun off line yang sangat bermanfaat bagi investor sampai dengan beroperasinya usaha para investor di Indonesia.

Pola pola pelayanan publik yang bermasalah seperti, penerbitan keputusan yang tidak kunjung selesai. Pelayanan publik yang berlarurt larut dengan berbagai alasan yang

tidak jelas, penetapan tarif dan pengenaan tariff yang tidak sesuai dengan ketentuan. Secara umum dan sederhananya adalah adagium yang telah lama hidup dikalangan aparatur pelayan publik adalah: "kalau bisa diperlambat mengapa dipercepat." Membuat berlarut larut dengan alasan yang tidak jelas dengan mengharap memberikan uang jasa dengan nilai tertentu dari orang yang dilayani. Padahal pasal 31 UU 37 tahun 2008:ayat 1: Biaya tariff pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan atau masyarakat." Baik negara maupun masyarakat menanggung beban biaya atas pelayanan publik yang diperolehnya secara seimbang dan proporsional. Pungutan pungutan berupa tariff terhadap pelayanan publik yang diterima harus berdasarkan Undang undang, bahwa segala pungutan harus berdasarkan undang undang dalam hal ini undang undang tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dengan menunjuk pada Peraturan pemerintah yang sangat spesifik sebagai dasar pemungutan tarif terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan masyarakat.

Hukum administrasi negara adalah merupakan pengaturan pada interaksi antara pejabat publik dengan warga negaranya, interaksi agar menjadi setara oleh karena itu dibuatlah pengaturan berupa peraturan perundangan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik. Masyarakat pelayan publik dalam hal ini adalah para pelayan publik pada aparatur penyelenggara pemerintahan yang berhadapan dengan masyarakat umum yang ingin mendapatkan pelayanan dari para pejabat publik, sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan Pengaturan pelayanan publik tidak ada lagi pelayan publik yang meminta dilayani oleh warga negara yang seharusnya dilayani.

Perlunya pengembangan kultur pelayanan publik dimana aparatur pelayan publik berorientasi pada layanan prima yang murah cepat efektif dan efisien. Pelayanan publik akan diperoleh dengan prima hanya pada yang membayar mahal dan secara tunai. Padahal rakyat kita masih banyak yang berada dibawah garis angka kemiskinan yang akan berpengaruh pada tidak akan terlayannya kelompok miskin dimaksud.

Apabila berdasarkan pemeriksaan dari aparatur pengawasan terbukti melakukan

pelanggaran berupa tindakan sewenang-wenang kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik dapat dikenakan sanksi berdasarkan PP 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai negeri Sipil, dengan kualifikasi hukuman disiplin ringan, sedang dan hukuman disiplin berat. Pelanggaran terhadap kewajiban pasal 8 angka 11 adalah pengenaan hukuman disiplin tingkat ringan.

## **Kesimpulan**

Berlarut larutnya pelayanan publik menimbulkan ketidak pastian dalam pelayanan publik. Layanan publik yang prima masih menjadi harapan, belum menjadi kenyataan berdasarkan data data yang disajikan oleh ombudsman, keluhan atas pelayanan yang berlarut larut menempati keluhan teratas. Perilaku menurut UU no. 25 tahun 2009 pasal 34 d: tidak memberikan keputusan yang berlarut larut. Dan kewajiban membuat maklumat bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik, merupakan hal yang wajib dilakukan penyelenggara. Belum kompatibelnya aparatur dalam berperilaku sesuai dengan kehendak Undang Undang. Faktor ketidak pastian dapat disebabkan oleh ketidak setaraan secara sosiologis antara aparatur pelayan publik sebagai strata yang lebih tinggi dari para warga masyarakat yang memerlukan pelayanan. Dengan e government diharapkan kesetaraan antara pelayan dan yang dilayani dapat diperoleh. Disamping itu pelayanan yang tidak mempertemukan antara yang melayani dan dilayani dapat menghindari transaksional dalam pelayanan publik. Peranan ombudsman dalam menangani pelayanan publik yang berlarut larut dapat meningkatkan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan menyelesaikan melalui forum, mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus.

Kesewenang wenangan dalam pelayanan publik harus dihindari karena berpotensi kepada pelanggaran hak asasi manusia. Perilaku yang dikehendaki para pelayan publik seperti diatur UU no 25 tahun 2009 pasal 34 huruf m, tidak menyalahgunakan kewenangan yang dimiliki. Pelanggaran hak asasi manusia aparatur pelayan publik

dimaksud pelanggaran hak asasi manusia yang tidak terbatas pada hak hak dasar seperti hak hidup seseorang, tetapi terkait dengan hak hak ekonomi, hak social dan hak budaya. Layanan aparatur pemerintah atau lembaga lain yang diberi tugas dan tanggung jawab juga terkait dengan hak hak ekonomi seperti, hak bekerja, hak hak sosila seperti memperoleh pendidikan memperoleh layanan kesehatan, hak atas informasi publik yang memang dilindungi dan menjadi hak dari warga negara. Kesewenang wenangan dalam pelayanan publik dapat diselesaikan ombudsman melalui forum, mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus. Peranan Ombudsman akan dapat meningkatkan pelayanan publik dan dihindari tindakan sewenang wenang terhadap warga masyarakat yang membutuhkan layanan publik.

## **Daftar Pustaka**

- UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa.
- Sudikno Mertokusumo, "Perbuatan Melawan Hukum Oleh Pemerintah", 2014.
- Wirman Syafri, "Studi Tentang Administrasi Publik", 2012.
- UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, "Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik", 2009.
- UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- UUD 1945, "Hasil Amandemen dan Proses amandemen UUD 1945", Sinar grafika, 2002
- David Osborne & Ted Geibler, "Reinventing Government", 1992
- David Osborne & Peter Plastrik, "Banishing Bureaucratic", 1997.