

Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Serang

Robiatul Alawiah, Ahmad Lanang Citrawan

1111200035@untirta.ac.id

Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Banten
Jl. Raya Palka Km 3 Sindangsari, Pabuaran, Kab. Serang, Provinsi Banten

Info Artikel

| Submitted: 22 April 2024 | Revised: 9 Juli 2024 | Accepted: 16 Juli 2024

How to cite: Robiatul Alawiah, "Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Serang", *BELEID: Journal Of Administrative Law And Public Policy*, Vol. 2, No. 2, (November, 2024)", hlm. 155-173.

ABSTRACT

The Banten Province Representative Ombudsman is present as a state institution with the authority to supervise the implementation of public services provided by state administrators or regional governments. Based on the results of the Banten province report, the incoming reports received by the Banten Province Representative Ombudsman in the last 3 year period 2020 to 2021, Serang Regency has always been the regional government with the most reports from the public. The identification of the problem in this research is, what is the authority of the Banten Province Representative Ombudsman in supervising public services organized by the Serang Regency government based on Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia? What are the obstacle factors faced by the Ombudsman Representative of Banten Province in carrying out supervision regarding complaints about public services carried out by the Serang Regency government? The theories used are authority theory and supervision theory. This research uses empirical juridical methods. The specifications of this research are analytical descriptive research. This research uses primary data and secondary data. Data collection techniques use field research techniques and library research. The results of this research are that the Ombudsman representing Banten Province has exercised its authority in supervising public services in accordance with the provisions contained in Article 8 of Law Number 37 of 2008. Banten. The conclusion in this research is that the Banten Province Representative Ombudsman has carried out outreach, coordination and cooperation, and has carried out supervision in the process of completing incoming reports. The inhibiting factors are the level of knowledge and awareness of the people of Serang district regarding improving public services which is still low, lack of human resources, lack of budget funds, and lack of training programs to strengthen assistantships. The suggestion from this research is that the Banten Province Representative Ombudsman can maximize outreach to the community and regional government institutions in Serang Regency.

Keyword: Public Services, Supervision, Ombudsman.

ABSTRAK

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten hadir sebagai lembaga negara mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara atau pemerintah yang berada di daerah. Berdasarkan hasil laporan provinsi banten, laporan masuk yang di terima oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten pada periode 3 tahun terakhir 2020 hingga 2021 Kabupaten serang selalu menjadi pemerintah daerah yang paling banyak di laporan oleh masyarakat. Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan pelayanan publik yang

diselenggarakan pemerintah Kabupaten Serang berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia ? Apa saja faktor-faktor kendala yang di hadapi Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam melaksanakan Pengawasan terkait pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Serang? Teori yang digunakan ialah teori kewenangan dan teori pengawasan. Penelitian ini menggunakan metode Yuridis empiris. Spesifikasi penelitian ini penelitian deskriptif analitis. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Adapun hasil penelitian ini adalah Ombudsman perwakilan Provinsi Banten telah menjalankan kewenangannya dalam melakukan pengawasan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, dalam menjalankan pengawasannya kabupaten serang masuk sebagai pemerintahan daerah paling banyak di laporkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten telah melaksanakan sosialisasi, koordinasi dan kerja sama, serta telah melakukan pengawasan dalam proses penyelesaian laporan yang masuk. Faktor penghambatnya yaitu Tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat kabupaten serang terhadap perbaikan pelayanan publik masih rendah, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya anggaran dana, dan kurangnya program latihan guna penguatan keasistenan. Saran dari penelitian ini adalah Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten ini dapat memasifkan sosialisasi kepada masyarakat maupun lembaga pemerintahan daerah kabupaten serang.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Pengawasan, Ombudsman.*

Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan; hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; hak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; hak untuk mendukung, melindungi, dan/atau memenuhi permintaan mereka.¹

Untuk memenuhi kesejahteraan itu, negara memberikan pelayanan kepada rakyatnya yang disebut pelayanan publik. Pelayanan publik berfungsi secara strategis sebagai penghubung bagi masyarakat untuk mendapatkan hak asasi seperti pendidikan dan kesehatan. Hak ekonomi, sosial, dan budaya adalah bagian dari hak ini.² Dalam Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus mempertimbangkan berbagai kepentingan dan kebutuhan nilai-nilai dalam kehidupan publik. Tugas dan fungsi institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mencakup melakukan berbagai bentuk negosiasi dan mengelaborasi kepentingan dan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat dan warga negara.³

Selain penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah. Masyarakat juga memiliki peran dalam proses membangun penegakan hukum untuk mendapatkan keadilan, karena mereka adalah bagian, dan juga target, keadilan itu sendiri. Masyarakat berhak melakukan pengawasan karena administrasi pemerintahan dan administrasi negara pada dasarnya didasarkan pada mandat yang diberikan oleh rakyat melalui pemilihan umum.⁴

Seiring berjalannya waktu, pemerintah Indonesia menghadapi banyak tantangan dalam mengembangkan kebijakan dan program untuk meningkatkan praktik pelayanan publik. Fungsi pengawasan yang selama ini dilakukan oleh lembaga pengawasan yang telah ada, seperti inspektorat jenderal dan badan pengawasan daerah, tidak optimal. Ini karena posisi mereka secara struktural cenderung tidak independen dan tidak memungkinkan partisipasi masyarakat. Selanjutnya, hal ini mendorong pembentukan lembaga pengawas eksternal. Lembaga ini independen dan tidak terpengaruh oleh kepentingan apapun, tetapi mereka dapat mengakses dan mempengaruhi struktur birokrasi pemerintahan dan

¹ Tariyah, "Memahami hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik", <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>, ombudsman Republik Indonesia, dikunjungi pada 18 Oktober 2023 pukul 05.52 wib.

²Muhaimin, "Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik", *Jurnal Balitbangkumham*, 2018, DOI:<http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.213-226>, hlm.217,

³Jamil Bazarah, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)", *Jurnal Dedikasi*, 2021, Volume 22, No 2, DOI: <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>, hlm.112,

⁴ Enny Agustina, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Maladministrasi di Indonesia", Rechtsregel: *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 1, No 2, 2018, DOI: <http://dx.doi.org/10.32493/rjih.v1i2.2221>, hlm.364.

lembaga kenegaraan. Lembaga hanya memiliki satu tujuan: menciptakan pemerintahan yang baik. Ombudsman adalah lembaga.⁵

Melalui keppres nomor 44 tahun 2000. Lembaga Ombudsman lahir dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.⁶

Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawas luar yang secara otonom akan mengarahkan kepala negara dalam memberikan bantuan umum, yang menjadi tanggung jawabnya. Orang-orangnya dipilih dan ditunjuk langsung oleh Presiden, dan susunannya terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan enam anggota. Pada saat itu, Komisi Ombudsman Nasional diubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Ini dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian disingkat menjadi UUPP.⁷ Ombudsman dapat diposisikan secara independen dan tidak berada di bawah pengaruh otoritas lain dalam sistem yang membagi otoritas. Keberadaan Ombudsman sangat penting untuk memastikan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian dari tujuan nasional.⁸

Terdapat tiga tahap pengawasan yang dilakukan Oleh Ombudsman Republik Indonesia, yaitu pengawasan pada tahap pencegahan. Pengawasan pada tahap pencegahan merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan, pada tahap ini ombudsman melakukan berbagai kegiatan sosialisasi, kerjasama, hingga melakukan penilaian kepatuhan kepada penyelenggara pelayanan publik apakah cukup memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Selanjutnya pengawasan pada tahap penerimaan dan verifikasi laporan, pada tahap ini pengawasan yang dilakukan dengan kembali meninjau laporan yang masuk kepada ombudsman yang kemudian jika laporan memenuhi persyaratan formil dan materil, ombudsman akan meminta klarifikasi kepada instansi terlapor.

Terakhir pengawasan pada tahap penyelesaian laporan ombudsman akan mengawasi instansi terlapor yang terbukti telah melakukan maladministrasi untuk memastikan bahwa terlapor telah melaksanakan kesepakatan dari hasil mediasi, publikasi media, hingga rekomendasi yang wajib di laksanakan oleh terlapor.⁹

⁵ Sujata, A, "Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang", Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta, 2002, hlm.1

⁶ Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000.

⁷ Ni Nyoman Wulan Prasintya Putri, dkk, Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan terhadap Lembaga Pelayanan Publik, *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 3, No 3, 2021, hlm.370 DOI: <https://doi.org/10.22225/ah.3.3.2021.369-375>

⁸ Firman Mustika, Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik, *Jurnal Lex Et Societatis*, Volume 1, No 3, 2018, hlm, 21-30, DOI: <https://doi.org/10.35796/les.v6i3.19572>

⁹ Wawancara Ombudsman dengan Bapak Rizal Nurjaman selaku Divisi Pecegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pada tanggal 05 September 2023.

Rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman terhadap pejabat publik yang melakukan penyimpangan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah inti dari pengawasan Ombudsman ini. Ombudsman menghadapi tantangan terkait komitmen pejabat publik dalam pemerintahan, kesadaran publik, kepemimpinan, status konstitusional, dan bantuan profesional.¹⁰ Rekomendasi ombudsman bersifat membantu penyelesaian masalah pelapor. Rekomendasi tersebut lebih ditujukan untuk menangani kegagalan institusi pemerintah dan peradilan sebagai upaya hukum yang efektif kepada korban dalam rangka reparasi karena institusi pemerintah dan peradilan sebagai upaya hukum telah melakukan maladministrasi.¹¹

Berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia berhak membentuk tim di daerah untuk memenuhi tugas administratif seperti menangani pengaduan daerah kabupaten. Untuk mempermudah pekerjaan ombudsman, Ombudsman Nasional dapat membentuk Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, perwakilan Ombudsman memiliki peran strategis untuk membantu atau mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, untuk kepentingan Ombudsman sendiri, pembentukan Perwakilan Ombudsman dapat mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangannya di seluruh wilayah Indonesia. Perwakilan ini berfungsi sebagai kepanjangan tangan Ombudsman dan berhubungan hirarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada ketua Ombudsman.

Salah satu perwakilan Ombudsman adalah Provinsi Banten. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dibentuk sebagai Perwakilan Provinsi Banten berdasarkan keputusan ketua Ombudsman dan persetujuan rapat Pleno dari anggota Ombudsman. Menurut Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, daerah tersebut memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di wilayah kerjanya.¹²

Hasil penelitian awal menunjukkan bahwa banyak masalah yang sering terjadi dalam pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, termasuk kurangnya sosialisasi karena kekurangan dana, pelatihan, dan pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten terhadap lembaga pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Serang. Penelitian awal menunjukkan bahwa masyarakat kabupaten serang tidak memahami Ombudsman Republik Indonesia.

Yang dimana hal ini berdampak pada kinerja pelayanan publik. Ketika terjadi maladministrasi, masyarakat tidak dapat melaporkan hal tersebut kepada

¹⁰ Andi Setyo Pambudi dan Rahmat Hidayat, "Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional", *Bappenas Working Papers*, Volume 5, No 2, 2022, DOI: <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>, hlm.280.

¹¹ Titon Slamet Kurnia, "*Penyelesaian Pelanggaran HAM di Indonesia Pilihan Upaya Hukum untuk Reparasi terhadap Korban*", PT. Citra Aditya Bakti, 2017, hlm 109.

¹² Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten yang berwenang dalam melaksanakan pengawasan terkait hal tersebut.

Kemudian kurangnya sumber daya manusia dan pendanaan untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi dan program lain yang bertujuan untuk mendukung pengetahuan masyarakat terkait lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Hal ini menjadi berkesinambungan dengan kendala sebelumnya, yang mana disebabkan kurangnya pendanaan yang berdampak pada terhambatnya realisasi terkait program sosialisasi, pelatihan dan program lain yang direncanakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Sehingga hal ini berdampak pada tidak maksimalnya pengawasan pelayanan publik Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Berdasarkan catatan Ombudsman Banten, pada tahun 2022 bentuk maladministrasi pada klaster instansi pemerintahan daerah, pemerintah kabupaten serang mendapat jumlah laporan tertinggi pada tahun sebelumnya dengan jumlah 10 laporan yang masuk pada tahap penindaklanjutan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. ¹³Hasil penilaian ini berdasarkan instansi pemerintahan daerah yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman Banten tahun 2022, setelah pemerintah kabupaten serang terdapat pemerintah kabupaten tangerang dengan jumlah 8 laporan, dan pemerintah kabupaten tangerang dengan jumlah 7 laporan masuk pada tahap penindaklanjutan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, penilaian ini tentunya menjadi pertimbangan bagi pemerintah daerah kabupaten serang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dapat terus memberikan informasi kepada masyarakat tentang hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Hal ini dilakukan agar masyarakat lebih memahami standar pelayanan publik dan dapat memperoleh layanan yang sesuai dengan hak-haknya serta memaksimalkan fungsi pengawasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, negara membentuk Ombudsman sebagai lembaga negara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia. Tujuannya adalah untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan lingkungan yang mendukung pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui peran dan masyarakat.

Oleh sebab itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kewenangan Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik terutama di lingkup Wilayah Pemerintahan Kabupaten serang. Maka dari itu, peneliti tertarik membuat penelitian skripsi dengan judul “ **Kewenangan Ombudsman dalam Pengawasan**

¹³ Ombudsman Republik Indonesia, “ 7,9 Miliar Kerugian Masyarakat Terselamatkan”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--79-miliar-kerugian-masyarakat-terselamatkan> diakses pada 15 September 2023 pukul 08.40 wib.

Pelayanan Publik yang di Selenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Serang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia “.

Metode Penelitian

Dua kata "penelitian hukum" dan "hukum" berasal dari kata "penelitian", yang berarti "teliti", yang berarti suatu tindakan yang penuh kehati-hatian dan kecermatan. Namun, setiap aliran filsafat hukum memiliki definisi yang berbeda dari "hukum". Hukum dapat didefinisikan secara netral dan sederhana sebagai standar yang dibuat, ditetapkan, dan diakui oleh otoritas kekuasaan publik untuk mengatur negara dan masyarakat, dan yang dilaksanakan dengan sanksi. Norma adalah subjek studi ilmu hukum, bukan sikap atau perilaku manusia, seperti yang dikaji oleh bidang lain seperti sosiologi, antropologi, psikologi, ekonomi, dan politik. Di sisi lain, P. Mahmud Marzuki menyatakan:

“ Bahwa penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi”¹⁴.

Secara umum metodologi penelitian (*methodology research*), telah memberikan dasar-dasar ilmu tentang penelitian, sehingga secara konseptual terdapat unsur-unsur umum yang menjadi generalisasi suatu penelitian ilmiah.¹⁵ Dengan demikian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Metode

Penelitian ini menggunakan yuridis empiris (juga dikenal sebagai penelitian sosiolegal). Metode penelitian ini dimulai dengan penelitian normatif atau penelitian tentang peraturan peraturan perundang-undangan, dan kemudian dilakukan observasi mendalam dan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan fakta non-hukum yang terkait dan relevan.¹⁶

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, secara sederhana dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan lebih pada bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan makna peristiwa, interaksi, maupun tingkah subjek dalam situasi tertentu menurut perspektif penelitiannya.¹⁷

¹⁴ I made Pasek Diantha, “*Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*”, Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2017, hlm. 1.

¹⁵ Nurul Qamar, Farah Shah Reza, “*Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan non-doktrinal*”, Makassar, 2020, hlm.2.

¹⁶ Benediktus Hestu.C.H, “*Prinsip-Prinsip Legislatif dan Akademik Drafting*”, Yogyakarta, PT.Kanisius, 2021, hlm.215.

¹⁷ Feny Rita Fiantika dan Mohammad Wasil,dkk, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”,Padang, PT.Global Eksekutif Teknologi, 2022, hlm 4.

2. Sumber Data

Semua sumber data yang diperlukan untuk penelitian dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan sumber data primer dan sekunder.¹⁸

a. Sumber Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya, seperti observasi, wawancara, atau laporan, disebut sebagai sumber data primer. Penulis mendapatkan data primer dari wawancara dengan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

b. Sumber Data Sekunder

Cara penelitian mempelajari dan mengumpulkan data tentang subjek penelitian adalah cara pengumpulan data dalam studi ini dilakukan. Peraturan perundang-undangan, buku kepustakaan, dan internet adalah sumber data. Data sekunder yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Dalam hal ini yang terkait meliputi dari:

- 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 4) Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum primer dijelaskan oleh bahan hukum sekunder. Bahan hukum sekunder termasuk data yang dikumpulkan dari dokumen resmi, buku-buku yang berkaitan dengan subjek penelitian, laporan, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁹

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah tulisan atau bahan yang dapat menjelaskan dan membantu bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus umum, situs web, dan sebagainya.

Langkah pertama dalam suatu penelitian adalah teknik pengumpulan data.²⁰ Penelitian Kepustakaan (*Library Research*): Membaca dan menelaah buku, majalah, artikel, jurnal tulisan-tulisan, dan perundang-undangan yang relevan

¹⁸ Lexy J Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2011, hlm. 157.

¹⁹ *Ibid*, hlm.106.

²⁰ Kadaruddin, “*Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*”, Formaci, Semarang, 2021, hlm.204

untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan. Penelitian Lapangan (Field Research) adalah jenis penelitian di mana data dikumpulkan melalui wawancara atau tanya jawab langsung dengan pihak yang berhubungan dengan lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

Maka analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni analisis deskriptif. Analisis deskriptif ini merupakan penelitian dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya, sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.²¹

Analisis deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian yang menggambarkan atau menemukan fakta hukum secara menyeluruh, serta mengkaji kebijakan pemerintah dan pengaturan nasional yang berhubungan dengan judul yang diambil yaitu Kewenangan Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Serang.

Hasil dan pembahasan

1.1 Analisis Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik yang di Selenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Serang

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman " Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.²²

Ombudsman adalah lembaga pemerintah yang tidak terdapat dalam UUD yang didirikan untuk mengawasi kinerja pemerintah dan aparatur negara serta menangani keluhan masyarakat. Tidak ada undang-undang dalam UUD yang mengatur lembaga yang melakukan fungsi seperti ini. Akibatnya, Ombudsman dapat dianggap sejajar dalam sistem kekuasaan yang terpisah dan tidak dipengaruhi oleh kekuasaan lain. Dengan fungsi dan tanggung jawab seperti itu, keberadaan Ombudsman sangat penting untuk memastikan kesejahteraan dan perlindungan masyarakat sebagai bagian dari tujuan negara.

²¹ M. Syamsudin, "*Mahir Meneliti Permasalahan Hukum*", Kecana, Jakarta, 2021, hlm.143.

²² Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Partisipasi menjadi sangat penting di sistem pengawasan Ombudsman dan merupakan persyaratan penting. Untuk mencapai tujuannya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Ombudsman Indonesia bertanggung jawab untuk mendorong partisipasi publik dengan menciptakan lingkungan yang mendukung birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, dan penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional, termasuk proses peradilan yang independen dan adil yang memastikan tidak ada keberpihakan.²³

Pengawasan Ombudsman terhadap pemerintahan kabupaten Serang adalah bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok masyarakat sivil. Tidak ada biaya, dan fasilitas lainnya, cara kerja Ombudsman mirip dengan civil society. Selain dorongan politik penyelenggara Negara dan dukungan parlemen, keberhasilan kerja Ombudsman juga sangat bergantung pada seberapa baik masyarakat memahaminya. Sangat penting untuk meningkatkan kesadaran tentang praktik pelanggaran dan mendorong masyarakat untuk melaporkan pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat negara yang bertugas menyediakan layanan publik.

Oleh karena itu, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di seluruh pemerintahan daerah Kabupaten Serang sebagian besar bergantung pada pengawasan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun Transparansi Publik didefinisikan oleh Masyarakat Transparansi Indonesia sebagai keterbukaan yang memungkinkan partisipasi publik, Ombudsman sejak awal didirikan telah menegaskan bahwa partisipasi adalah bagian penting dari tugas pengawasannya.²⁴

Cara kerja Ombudsman meliputi bagaimana dan dengan cara apa Ombudsman menerima laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan resume, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi Ombudsman.

1.2 Analisis Faktor-Faktor kendala yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik yang Diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Serang

Faktor-faktor kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Serang yakni sebagai berikut :

1. Tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik masih rendah

Dalam sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi masyarakat sangat penting untuk membantu Ombudsman dalam mencapai tujuannya untuk mewujudkan Good Governance. Sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik

²³ Antonius Sujata dan Surahman, *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional*, komisi Ombudsman Nasioanl, Jakarta, 2002, hal. 88.

²⁴ Wawancara dengan Pihak Ombudsman, Bapak Rizal Nurjaman, Selaku divisi Pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, tanggal 28 November 2023.

yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Negara.

Namun dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten masih memiliki beberapa kendala yang dihadapi, di antaranya tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik masih rendah sehingga budaya lapor ke Ombudsman masih cukup minim. Pengetahuan yang rendah akan Ombudsman itu sendiri terjadi pada pejabat atau instansi pemerintahan di beberapa Kota/Kabupaten di Provinsi Banten sehingga tanggapan atau respon akan laporan yang sedang ditangani oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten kurang diberikan tanggapan yang responsif oleh pejabat atau instansi terkait. Salah satu kendala dalam percepatan penanganan dan penyelesaian laporan di Ombudsman Perwakilan Banten adalah masih adanya pihak-pihak yang kurang kooperatif dengan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman.

Kabupaten Serang sendiri termasuk daerah dengan pengetahuan serta kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari data yang menunjukkan 3 periode sebelumnya mulai dari tahun 2020 hingga tahun 2022 Kabupaten Serang masuk sebagai kategori instansi pemerintahan daerah yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

Dengan jumlah data laporan masuk di tahun 2020 sebesar 6 laporan, pada tahun 2021 sebesar 13 laporan, dan tahun 2022 sebesar 10 laporan yang masuk pada tahap pemeriksaan/penindaklanjutan oleh ombudsman.²⁵ Serta pada tahun 2021 berdasarkan data yang didapat, Kabupaten Serang memperoleh hasil penilaian kepatuhan kategori rendah dengan nilai 73,03 dengan zona kuning. Nilai ini kemudian meningkat pada tahun 2022 yakni menjadi 79,01.²⁶ Substansi penilaian tersebut berisi sejumlah indikator yang diharapkan dapat merekam dan menakar kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Indikator-indikator ini mencakup standar proses layanan, jenis persyaratan, biaya, durasi, sarana prasarana, pengelolaan, dan pejabat pengaduan, serta seberapa baik mereka ditampilkan pada dua media, yaitu non-elektronik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Serang harus banyak diubah.

Melihat kondisi tersebut dapat dilihat bahwasanya masyarakat Kabupaten Serang kurang memahami terkait standar pelayanan yang harus mereka terima

²⁵ Wawancara dengan pihak Ombudsman Bapak Rizal Nurjaman selaku Divisi Pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pada tanggal 4 Oktober tahun 2024.

²⁶ Perwakilan Banten, “*Ombudsman Rilis Hasil Penilaian di Kabupaten Serang, Dua OPD Pemkab Masih Zona Kuning*”, <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-rilis-hasil-penilaian-di-kabupaten-serang-dua-opd-pemkab-serang-masih-di-zona-kuning>, dikunjungi pada tanggal 12 Januari 2024 pukul 11.00 WIB

sebagai penerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik. Serta masyarakat Kabupaten Serang juga kurang peduli terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sehingga ketika terdapat kekurangan baik dalam segi sarana ataupun prasana serta pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan publik, masyarakat hanya dapat menerima apa yang diberikan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disebabkan juga karena Ketika masyarakat mendapati terjadinya maladministrasi ataupun terdapat kekurangan dalam standar pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan publik mereka kebingungan dan tidak tahu untuk melaporkan/mengadukan hal tersebut kepada siapa.²⁷ Karena pada dasarnya masyarakat juga memiliki peran dalam mengawasi serta mengawal pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar dapat mewujudkan dan terlaksananya hubungan sinergis dalam sistem pemerintahan yang baik.²⁸

dalam Pasal 9 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Serang tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²⁹

2. Kurangnya Anggaran Dana

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa kewenangan Ombudsman yakni mengawasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³⁰ Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten yakni dengan melaksanakan berbagai kegiatan seperti, sosialisasi, atau bahkan melakukan kegiatan penerimaan dan verifikasi secara langsung datang kepada masyarakat (*PVL On The Spot*).

Namun dalam pelaksanaannya Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten mengalami kendala pada anggaran, yaitu anggaran untuk biaya transportasi yang cukup minim guna melaksanakan tugas dengan cakupan wilayah provinsi banten termasuk kabupaten serang yang cukup luas, untuk cakupan wilayah kabupaten serang saja mencapai luas wilayahnya kurang lebih 1.467,35 KM², dengan 29 kecamatan, hal ini menjadi tantangan bagi ombudsman Provinsi Banten agar tetap dapat memaksimalkan dalam melaksanakan program kegiatan di berbagai wilayah provinsi banten. Dana anggaran Ombudsman Perwakilan Provinsi banten telah diatur dengan POK, dengan realisasi anggaran di gunakan untuk kegiatan sebagai berikut:

a) kehumasan, data dan sistem teknologi informasi

²⁷ Wawancara dengan Bapak Rizal selaku Anggota Divisi bagian pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pada tanggal 28 November 2023.

²⁸ Yustinus Faris Setyobudi, “ Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, *Dimensi Jurnal*, Volume 2, No 1, 2013, DOI: <https://doi.org/10.33373/dms.v2i1.140>, hlm.4

²⁹ Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 1 Tahun 2013

³⁰ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

- b) layanan internal perkantoran
- c) PVL
- d) Pemeriksaan Laporan, dan
- e) Pencegahan

Yang terkadang anggaran dana untuk kegiatan tersebut lebih rendah dari pengeluaran yang sebenarnya.

3. Keterbatasannya Sumber Daya Manusia (SDM)

Dengan jumlah sumber daya manusia 11 orang, yang terdiri dari 1 orang kepala perwakilan, 1 orang kesekretariatan, 2 orang keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), 4 orang keasistenan pemeriksaan laporan, dan 2 orang keasistenan pencegahan sebagai kenggotaan dari ombudsman perwakilan Provinsi Banten. mereka di tuntut untuk melakukan pengawasan yang mencakup 1 (satu) wilayah Provinsi termasuk kabupaten serang, hal ini tentu menjadi kendala sekaligus tantangan bagi ombudsman perwakilan provinsi banten dalam melakukan pengawasan serta menyelesaikan laporan yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten serta menjadikan proses penyelesaian membutuhkan waktu yang lama. Selain itu hal tersebut juga memberikan dampak pada kurangnya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat.³¹

4. Kurangnya Program latihan guna penguatan keasistenan

Dengan kerbatasan jumlah personil serta belum dapat menguasai kasus-kasus yang ditangani sehingga harus selalu berkoordinasi dengan pusat jika ada kasus-kasus yang memiliki tingkat kesulitan yang tinggi, sehingga diperlukan penambahan kuantitas SDM dan diadakan pelatihan hal ini guna menambah soft skill dan kemampuan para anggota personil ombudsman dalam menangani dan menyelesaikan kasus.

1.3 Upaya Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Menangani Kendala Pengawasan Pelayanan Publik di Wilayah Pemerintahan Kabupaten Serang

Upaya Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam menangani kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di wilayah Kabupaten Serang untuk meningkatkan kualitas kinerja dengan melakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Memasifkan Sosialisasi Kepada Masyarakat terkait Ombudsman dengan bertemu langsung maupun melalui media sosial.

Untuk terwujudnya pelayanan publik yang baik, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten melakukan berbagai kegiatan pencegahan guna sekaligus mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, juga untuk menambah

³¹ Wawancara Ombudsman dengan Bapak Rizal Nurjaman selaku Anggota Divisi pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pada tanggal 28 November 2023.

pengetahuan masyarakat terkait standar pelayanan publik serta mengenalkan ombudsman kepada masyarakat Provinsi Banten tanpa terkecuali Pemerintahan Kabupaten Serang yang memiliki catatan kurang baik pada tahun sebelumnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

a) Kegiatan PVL On The Spot Ombudsman Provinsi Banten

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten setiap tahunnya selalu mengadakan PVL On The Spot, atau penerimaan dan verifikasi laporan On The Spot, yaitu kegiatan menerima konsultasi dan pengaduan secara langsung di lokasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2020 ombudsman melakukan 2 kali kegiatan PVL On The Spot, di tahun ini tidak banyak kegiatan yang dapat dilakukan secara tatap muka, karena pada tahun ini terjadi wabah covid-19 dan mulai pemberlakuan PPKM yang mengharuskan kita untuk mengurangi kegiatan diluar rumah. Tahun 2021 Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten melaksanakan kegiatan PVL On The Spot sebanyak 11 kali. Kemudian pada tahun 2022 Ombudsman Banten melaksanakan PVL On The Spot sebanyak 8 kali. Hal ini menjadi salah satu bentuk upaya Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi, meningkatkan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, serta mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI di wilayah Provinsi Banten.³²

b) Sosialisasi Melalui Media Sosial dan Media Cetak

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan berbagai upaya untuk menyebarkan informasi tentang fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI melalui berbagai platform media sosial, termasuk Instagram. Anda dapat mengakses akun Instagram Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dengan nama @ombudsman_banten dan akun Facebook Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dengan nama @Ombudsman

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam melakukan sosialisasi juga menjadikan media cetak maupun elektronik sebagai mitra agar lebih memperluas penyebaran informasi hingga pada tahun 2020 ombudsman telah melaksanakan sebanyak 34 sosialisasi, tahun 2021 sebanyak 13, dan pada tahun 2022 sebanyak 8 kali ombudsman telah melaksanakan sosialisasi. Hingga secara keseluruhan sampai dengan tahun 2022 Ombudsman juga telah melaksanakan 455 pemberitaan melalui media daring.³³

2. Penambahan Anggaran Dana

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten tiap tahunnya selalu mengajukan untuk penambahan anggaran dana secara signifikan. Adapun pada periode 3 tahun

³² Laporan Tahunan 2022, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

³³ *Ibid*, hlm. 32.

terakhir, anggaran paling tinggi yang di terima oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, terdapat pada tahun 2022 yakni sebesar Rp.1.169.242.000. sedangkan pada tahun sebelumnya 2021 mendapatkan anggaran dana sebanyak Rp. 1.270.848.000. dan di tahun 2020 sebanyak Rp. 695.463.500.

Adapun kekurangan anggaran dana untuk anggaran biaya transportasi, yang mana anggaran ini tidak terdapat dalam anggaran kantor. Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten masih berupaya untuk menangani hal tersebut. Untuk saat ini anggaran biaya transportasi masih menggunakan anggaran pribadi dari masing-masing keanggotaan Ombudsman yang akan melaksanakan tugas dan kegiatan. Dengan tujuan agar program kegiatan Ombudsman tetap dapat berjalan dengan maksimal.

3. Penambahan Personil Keasistenan Ombudsman

Pada 2 periode tahun 2020 hingga 2021 ombudsman memiliki anggota keasistenan ombudsman dengan jumlah secara keseluruhan yakni 11 orang, hingga pada tahun 2022 ombudsman mengalami penambahan 1 anggota yakni pada bagian keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan. Penambahan sumber daya manusia, baik Asisten, ASN dan tenaga pendukung menjadi prioritas yang penting untuk meningkatkan performa dan kinerja Ombudman RI Perwakilan Banten.

4. Penguatan Keasistenan

Pelatihan tambahan untuk penguatan kelembagaan bagi Insan Ombudsman juga sangat perlu dilakukan agar dapat menambah ilmu dan kapasitas SDM bagi asisten sehingga tidak kesulitan dalam menguasai kasus yang ditangani. seperti Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Banten akan menambah kegiatan untuk penguatan kapasitas internal dan hubungan koordinasi kelembagaan dalam rangka meningkatkan percepatan penyelesaian laporan dan perbaikan kualitas layanan publik. Begitu juga dengan keasistenan PVL dan Pencegahan Maladministrasi, penambahan sumber daya manusia, baik Asisten, ASN dan tenaga pendukung menjadi prioritas yang penting untuk meningkatkan performa dan kinerja Ombudman Perwakilan Banten menjadi lebih baik.

5. Menindak tegas terhadap instansi yang kurang kooperatif

Menyikapi permasalahan kurang kooperatifnya instansi terlapor di atas, Ombudsman Perwakilan Banten berupaya menggunakan metode dan upaya-upaya untuk mendorong pihak-pihak sesuai dengan wewenang yang dimiliki. Diantaranya dengan melakukan pemanggilan serta melibatkan atasan terlapor guna memberikan dorongan dan dukungan yang dibutuhkan untuk percepatan penyelesaian laporan/pengaduan.

6. Melakukan aktivitas kerja sama dengan berbagai stakeholders pemangku kebijakan dan pelayanan publik.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan aktivitas kerja sama dengan berbagai stakeholders pemangku kebijakan dan pelayanan publik, serta media cetak dan elektronik dalam rangka mendukung upaya penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam 3 periode terakhir dari mulai tahun 2020 hingga 2022 Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten telah melaksanakan Koordinasi dan Kerjasama sebanyak 222 kali. Kerjasama yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten memiliki sifat dan bentuk beragam. Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dipercaya menjadi pihak yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab dalam hal penyelenggaraan dan pengawasan pelayanan publik oleh beberapa instansi pemerintah dan institusi lainnya. Sehingga dalam sebuah kesempatan, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten diundang untuk menjadi narasumber guna menyampaikan materi dan pendidikan pelayanan publik.³⁴

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten Serang berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ombudsman perwakilan provinsi Banten dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, telah melakukan pengawasan selama proses tahapan pencegahan, penerimaan dan verifikasi, hingga pemeriksaan laporan dari masyarakat kepada ombudsman perwakilan provinsi banten. sebagaimana kewenangannya berdasarkan pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selama periode 3 tahun terakhir Pemerintah daerah yang paling banyak di laporkan yakni Kabupaten Serang. Pada tahun 2020 Ombudsman menerima laporan Kabupaten Serang sebesar 6 laporan, pada tahun 2021 sejumlah 13 laporan, dan di tahun terakhir 2022 berjumlah 10 laporan yang masuk dalam tahap pemeriksaan dan diselesaikan oleh ombudsman.
2. Dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik, wilayah penyelenggara pelayanan publik Kabupaten Serang yang memiliki riwayat catatan pemerintah daerah yang paling banyak di laporkan dalam periode 3 tahun sebelumnya. Kendala yang di hadapi oleh Ombudsman Provinsi Banten masih sama yakni terkait, tingkat kepedulian pengetahuan dan kepedulian masyarakat terkait pelayanan publik

³⁴ Wawancara dengan bapak Rizal Nurjaman selaku anggota divisi pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pada tanggal 28 November 2023

masih rendah, Kurangnya anggaran dana, Keterbatasan sumber daya manusia (SDM), dengan jumlah SDM keasistenan ombudsman berjumlah 11 orang, Kurangnya program pelatihan guna penguatan keasistenan. Dengan kendala-kendala yang di hadapi, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten terus melakukan berbagai upaya pencegahan dan penyelesaian. Salah satunya Ombudsman tiap tahun rutin melaksanakan penerimaan dan verifikasi secara langsung (PVL *On the Spot*) yang mana selain bertujuan untuk mengetahui secara langsung keluhan dari masyarakat Ombudsman juga sekaligus mengenalkan Ombudsman serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait standar pelayanan publik. Selain itu ombudsman juga menindak tegas terhadap instansi yang kurang kooperatif. Ombudsman juga melaksanakan berbagai aktifitas kerjasama dengan berbagai stakeholders pemangku kebijakan dan pelayanan publik. Serta memberikan pelatihan kepada keasistenan ombudsman agar dapat lebih menguasai dan mampu menyelesaikan bilamana sekalipun terdapat kasus yang memiliki tingkat kesulitan yang tinggi.

Terdapat beberapa saran dari penulis merujuk pada penelitian yang penulis buat yakni :

1. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Provinsi Banten, baiknya Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten lebih memperbanyak melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan publik kepada wilayah daerah yang memiliki catatan lebih banyak laporan masuk, hal ini dilakukan agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadikan daerah tersebut memiliki jumlah laporan tertinggi, Selain itu agar masyarakat dapat lebih peduli terhadap pelayanan publik serta mengetahui terkait standar pelayanan publik.
2. Banyaknya laporan maladministrasi kepada lembaga Ombudsman , Hal ini menandakan bahwa belum terlaksananya standar pelayanan publik oleh lembaga, instansi, dan pemerintah daerah sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Maka baiknya pihak penyelenggaraan pelayanan publik lebih meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik, agar keinginan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara merata sesuai amanat Undang-Undang.

Daftar Pustaka

Buku

- Titon Slamet Kurnia, "Penyelesaian Pelanggaran HAM di Indonesia Pilihan Upaya Hukum untuk Reparasi terhadap Korban", PT. Citra Aditya Bakti, 2017.
- Dwiyanto Agus, "Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University Press", Yogyakarta, 2017.
- I made Pasek Diantha, "Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum", Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2017.

Nurul Qamar, Farah Shah Reza, "Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan non-doktrinal", Makassar, 2020.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, "Penelitian Hukum Normatif". Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Kadaruddin, "Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)", Formaci, Semarang, 2021.

M. Syamsudin, "Mahir Meneliti Permasalahan Hukum", Kecana, Jakarta, 2021.

Sujata, A, "Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang", Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta, 2002.

Laporan Tahunan 2022, Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

Jurnal

Muhaimin, "Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik", *Jurnal Balitbangkumham*, 2018, DOI:<http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.213-226>.

Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, dkk, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Indonesia", *Jurnal Relasi Publik*, Volume 1, No 1, DOI: <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i1.276>.

Solechan, "Memahami Peran Ombudsman sebagai Badan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia". *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 1, No 2, 2018, DOI: <https://doi.org/10.14710/alj.v1i1.67-89>.

Jamil Bazarah, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)", *Jurnal Dedikasi*, 2021, Volume 22, No 2, DOI: <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.

Satriyo Arun Samudro, "Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia", *Jurnal Yustisia*, Volume 10, No 2, 2023, DOI: <https://doi.org/10.32832/yustisi.v10i2.14328>.

Enny Agustina, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Maladministrasi di Indonesia", *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 1, No 2, 2018, DOI: <http://dx.doi.org/10.32493/rjih.v1i2.2221>.

Ni Nyoman Wulan Prasintya Putri, dkk, Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan terhadap Lembaga Pelayanan Publik, *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 3, No 3, 2021, hlm.370 DOI: <https://doi.org/10.22225/ah.3.3.2021.369-375>

Firman Mustika, Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik, *Jurnal Lex Et Societatis*, Volume 1, No 3, 2018, hlm, 21-30, DOI: <https://doi.org/10.35796/les.v6i3.19572>

Andi Setyo Pambudi dan Rahmat Hidayat, "Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional", *Bappenas Working Papers*, Volume 5, No 2, 2022, DOI: <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>.

Undang- Undang

Pasal 34 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945.

Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000.

Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 6, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Website

Tariyah, "Memahami hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik", <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>, ombudsman Republik indonesia, dikunjungi pada 18 Oktober 2023 pukul 05.52 wib.

Ombudsman Republik Indonesia, " 7,9 Miliar Kerugian Masyarakat Terselamatkan", <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--79-miliar-kerugian-masyarakat-terselamatkan> diakses pada 15 September 2023 pukul 08.40 wib.

Perwakilan Banten, " Ombudsman Rilis Hasil Penilaian di Kabupaten Serang, Dua OPD Pemkad Masih Zona Kuning", <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-rilis-hasil-penilaian-di-kabupaten-serang-dua-opd-pemkab-serang-masih-di-zona-kuning>, dikunjungi pada tanggal 12 Januari 2024 pukul 11.00 WIB

Perwakilan Banten, "Ombudsman Banten Umumkan Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Banten", <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-banten-umumkan-hasil-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-banten>, dikunjungi pada tanggal 16 oktober 2023 pukul 12:51 wib.

Wawancara

Wawancara dengan Pihak Ombudsman, Bapak Rizal Nurjaman, Selaku divisi Pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, tanggal 28 November 2023.

Wawancara dengan pihak Ombudsman Bapak Rizal Nurjaman selaku Divisi Pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pada tanggal 4 Oktober tahun 2024.