



**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH DALAM PENGAWASAN  
KINERJA PEMERINTAH DI KOTA BANDA ACEH**

**THE ROLES OF OMBUDSMAN RI OF ACEH REPRESENTATIVE IN  
SUPERVISING THE GOVERNMENT WORK PERFORMANCE IN BANDA ACEH**

**T. Fitra Yusriwan**

Pengacara Advokat SATA Lawyers  
Jln. Nasional Simpang Peut-Meulaboh No.145 Kabupaten Nagan Raya, Provinsi Aceh  
e-mail: teuku.nagan@yahoo.com

**Taqwaddin**

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh  
Jalan Putroe Phang No.1. Darussalam, Provinsi Aceh, 23111  
e-mail: taqwaddinhusin@yahoo.co.id

**Efendi**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh.  
Jalan Putroe Phang No.1. Darussalam, Provinsi Aceh, 23111  
e-mail: fendie\_idris@unsyiah.ac.id

**Diterima: 13/09/2018; Revisi: 26/09/2018; Disetujui: 16/10/2018**

**Abstrak** - Fungsi dan tugas Ombudsman harus dilaksanakan untuk menindaklanjuti perbuatan maladministrasi, yang perbuatannya merugikan negara dan masyarakat. Tujuan penulisan artikel ini untuk membahas implementasi peran Ombudsman RI dalam pengawasan kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh dan mengetahui tentang kendala dan hambatan yang dihadapi Ombudsman serta upaya pencegahan dan penyelesaian. Metode penelitian menggunakan pendekatan *juridic empiris*, yaitu menelaah hukum sebagai pola perilaku yang ditujukan pada penerapan peraturan hukum. Berdasarkan hasil penelitian, peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh belum sepenuhnya sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangan yang diatur Undang-Undang, disebabkan karena masih adanya kendala yang dihadapi.

**Kata Kunci** : Ombudsman, Kendala, Pemerintah.

**Abstract** - The function and the duty of Ombudsman must be implemented to overcome the maladministration which can cause disadvantageous to the state and society. This research aims to find out and describe the role of Aceh Ombudsman in supervising the work performance of Banda Aceh government and to discuss the obstacles faced by Aceh Ombudsman and prevention efforts and socialization supervising to overcome the barriers. The method used of this study is *juridical-empiric approach* to analyze law based on the behavior pattern related to the law regulation implementation. Based on the research result, it shows that the role of Aceh Ombudsman in supervising the government work performance in Banda Aceh has not been running appropriately yet as its function, duties, and authorities because there are still obstacles faced by the Ombudsman.

**Keywords**: Ombudsman, Obstacle, Government.

## PENDAHULUAN

Satjipto Raharjo dalam Galang Asmara, memandang pentingnya dibentuk lembaga Ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap pemerintah berkaitan dengan besarnya kemungkinan pemerintah untuk berbuat sekehendak hati sebagai

konsekuensi penerapan ide negara *welfare state* yang membuka peluang besar bagi pemerintah untuk ikut campur dalam urusan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsmn Republik Indonesia mengatur bentuk perintah yang dibuat untuk menindaklanjuti perbuatan maladministrasi, yang perbuatannya merugikan negara dan masyarakat, serta berdampak negatif terhadap cita-cita Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang berkeinginan memperoleh sistem pemerintahan yang lebih baik.

Berdasarkan banyaknya kasus yang terjadi di lapangan, umumnya Ombudsman menindaklanjuti berdasarkan adanya laporan. Sebagai contoh seperti yang dimuat dalam media online Atjeh Terkini, yaitu bapak Taqwaddin selaku kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh mengatakan “sebelumnya keberadaan Ombudsman selama dua tahun ke belakang, yaitu 2013 dan 2014, Ombudsman telah menerima sebanyak 269 laporan terkait pelayanan publik di Aceh. Dari angka tersebut, 60 persen sudah mendapatkan penyelesaian. Sedangkan pada tahun 2015 terakhir sudah menerima sebanyak 175 laporan.

Tahun 2015 Ombudsman RI Perwakilan Aceh menangani berbagai laporan. Terakhir bulan Oktober 2015 tercatat dalam sebuah media online AJNN (*Aceh Journal National Network*), Ombudsman RI Aceh telah menerima 444 pengaduan. Salah satunya yaitu kasus sertifikasi pegawai. Kepala Ombudsman mengatakan bahwa pengaduan terbanyak adalah Pemerintah kabupaten/kota, Pemerintah Aceh, Instansi vertikal seperti Kepolisian dan Kementrian serta BUMN. Sedangkan substansi pengaduan yang paling banyak adalah Kepegawaian dan bidang pendidikan, terutama pada proses pengangkatan cpns, sertifikasi guru, dan lain-lain. Kepala Ombudsman RI Aceh juga mengungkapkan pihaknya masih kurang melakukan sosialisasi, dikarenakan keterbatasan biaya.

Pada tahun 2016 Ombudsman menerima 260 laporan, sedangkan pada tahun selanjutnya yaitu 2017 menerima sebanyak 203 laporan dugaan maladminstrasi, dari 203 laporan tersebut untuk Kota Banda Aceh berjumlah 125 laporan atau 62% dan Kabupaten Aceh Besar berjumlah 19 laporan atau sebesar 9%. Berdasarkan jumlah laporan tersebut untuk kabupaten/kota yang paling dominan dilaporkan, yaitu Kota Banda Aceh.<sup>2</sup> Berdasarkan data, kasus yang banyak dilaporkan adalah masalah kepegawaian, yaitu sebanyak 53 laporan,

---

<sup>1</sup> Galang Asmara. *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Laksbang Yustitia Surabaya, 2012, hal 11

<sup>2</sup> Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Laporan Tahunan 2017, Banda Aceh, 2018 hal 15

selanjutnya infrastruktur dan perhubungan 36 laporan, kesehatan 17 laporan, pendidikan 14 laporan, lingkungan hidup 11 laporan, dan sektor lain.<sup>3</sup>

Berdasarkan fakta-fakta di atas, Kota Banda Aceh sebagai ibu kota provinsi sendiri meskipun sudah adanya pencapaian tingkat rapor hijau dalam instansi pemerintahan, namun pada kenyataannya Ombudsman RI Perwakilan Aceh masih banyak memiliki berbagai macam laporan mengenai perbuatan maladministrasi di beberapa instansi pemerintahan. Hal ini terlihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Aceh dianggap belum sepenuhnya dapat menjalankan fungsinya yang disebutkan dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008. Atau hal ini disebabkan karena lembaga Ombudsman tidak dipahami sebagai lembaga yang memberikan keputusan yang mengikat secara hukum (*legally binding*), melainkan lembaga yang memberikan rekomendasi-rekomendasi yang kuat, sehingga dianggap rekomendasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat.<sup>4</sup>

Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas, peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh belum sepenuhnya baik. Dalam praktik masih dijumpai kendala dan hambatan dalam Ombudsman melakukan pengawasan terhadap kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh.

Berdasarkan hal tersebut, dalam tulisan ini membahas Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam pengawasan kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh, Kendala dan hambatan yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Aceh dalam pengawasan kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh, Upaya-upaya pencegahan terhadap kendala dan hambatan pengawasan pelayanan publik yang dihadapi oleh lembaga Ombudsman Perwakilan Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi peran Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh, kendala dan hambatan yang dihadapi Ombudsman dan upaya pencegahan dan penyelesaian.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian bersifat analisis-kualitatif dengan menggunakan pendekatan *yuridis-empiris*, yaitu menelaah hukum sebagai pola perilaku yang ditujukan pada penerapan peraturan hukum. Pendekatan *yuridis empiris* ini dilakukan dengan cara mengumpulkan

---

<sup>3</sup> Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Media Online Lintas Gayo, Tanggal 29 Desember 2017

<sup>4</sup> Riant Nugroho Dwidjowijoto, *Ombudsman Kota Makasar "Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian Dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia"*, Kemitraan Partnership, Makasar, 2008, hal 23

informasi-informasi di lapangan yang ditujukan kepada penerapan hukum yang berkaitan dengan peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Mengawasi Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh.<sup>5</sup>

Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian artikel ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi, data, dan penemuan dari lapangan, baik informasi yang berasal dari responden maupun dari informan melalui studi pengamatan (observasi) dan wawancara guna mendapatkan kejelasan terhadap fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Sedangkan data primer diperoleh dari bentuk dan banyaknya perbuatan maladministrasi yang dilaporkan. Sifat analisis-kualitatif bertujuan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian, kemudian memaparkan data tersebut dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teori hukum administrasi negara.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini teori utama yang akan digunakan untuk menganalisis data adalah teori pengawasan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh

Ombudsman RI di Aceh lahir pada tanggal 8 Oktober 2012. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam kegiatan telah dilakukan untuk membuat lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang lebih eksis dan memiliki kewibawaan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang mandiri pada umumnya Provinsi Aceh, dan pada khususnya di Kota Banda Aceh.

Hadirnya lembaga ini juga memperbaiki atau memperbaiki sistem pelayanan publik di Aceh, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yaitu permasalahan mengenai maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang “korupsi”, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengadu atau melaporkan kepada lembaga Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Banda Aceh.

Maladministrasi dapat terjadi dalam setiap lingkup pelayanan publik yaitu dalam lingkup pelayanan administrasi publik, pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik. Ketiga ruang lingkup tersebut mencakup berbagai sektor pelayanan seperti pendidikan,

---

<sup>5</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hal 30

<sup>6</sup> Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Andi Offset, Yogyakarta, 1990, hal 9

pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor startegis lainnya. Ketiga lingkup pelayanan publik tersebut menunjukkan luasnya porsi negara dalam penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan masyarakat hal ini mengakibatkan luasnya ruang lingkup objek yang menjadi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia.<sup>7</sup>

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 3 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”.

Pengawasan merupakan bagian terpenting dalam proses manajemen guna mengendalikan suatu kegiatan agar berjalan dengan baik sesuai dengan rencana yang telah disusun. Dalam pelaksanaan pemerintahan sebagai suatu proses manajemen, pengawasan dimaksudkan agar tujuan dari pelaksanaan pemerintahan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.<sup>8</sup>

Pelaksanaan pengawasan tersebut tentunya sesuai disebutkan dalam Pasal 6 UU Nomor 37 Tahun 2008, yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Beberapa uraian di atas dapat menunjukkan bahwa betapa pentingnya peran pengawasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Aceh harus lebih optimal dalam melakukan pengawasan terhadap para penyelenggara pelayanan publik, serta meningkatkan kuantitas dan kualitas penyelesaian setiap laporan/pengaduan masyarakat.

---

<sup>7</sup> Dahlena, *Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Jurnal Lex Renaissance, Vol. 1, No. 1: 58-75, Tahun 2016, hal 68

<sup>8</sup> Agus Triono, *Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah*, Jurnal Sosiologi, Vol. 17, No. 1:65-76, 2015, hal 73

Taqwaddin menyebutkan yang menjadi tolak ukur lembaga Ombudsman melakukan pengawasan terhadap kinerja para penyelenggara pelayanan publik, menjelaskan bahwa, “Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.”<sup>9</sup>

Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam mengawasi kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh dapat dilihat dari pengaduan atau laporan yang dilakukan masyarakat ke lembaga Ombudsman Aceh, yang setiap tahunnya meningkat sebagaimana tercatat pada tahun 2013 sebanyak 101 laporan, 2014 sebanyak 168 laporan, tahun 2015 terdapat 175 laporan, tahun 2016 sebanyak 260, dan tahun 2017 sebanyak 203.

**Tabel. 1.**

Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Kabupaten / Kota Asal Pelapor  
 OMBUSMAN RI PERWAKILAN ACEH

NO	Instansi Terlapor	Tahun					Jumlah
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	Kab. Aceh Barat	0	4	5	5	3	17
2	Kab. Aceh Barat Daya	0	7	3	2	3	15
3	Kab. Aceh Besar	0	15	21	24	19	79
4	Kab. Aceh Jaya	0	2	0	1	0	1
5	Kab. Aceh Selatan	0	4	9	6	1	19
6	Kab. Aceh Singkil	0	5	5	5	3	18
7	Kab. Aceh Tamiang	0	3	1	1	1	6
8	Kab. Aceh Tengah	0	1	2	4	2	9
9	Kab. Aceh Tenggara	0	0	0	2	1	3
10	Kab. Aceh Timur	0	1	3	5	7	16
11	Kab. Aceh Utara	0	7	3	5	3	18
12	Kab. Bener Meriah	0	0	2	3	1	6
13	Kab. Bireuen	0	6	5	16	8	35
14	Kab. Gayo Lues	0	1	0	1	1	3
15	Kab. Nagan Raya	0	10	5	8	3	26
16	Kab. Pidie	0	2	4	11	5	22
17	Kab. Pidie Jaya	0	2	2	0	1	5
18	Kab. Simeulue	0	0	2	0	5	7
19	Kota Banda Aceh	12	93	95	148	125	473
20	Kota Langsa	0	1	3	1	1	6
21	Kota Lhokseumawe	0	3	3	4	6	16
22	Kota Sabang	0	3	1	4	1	8
23	Kota Subulussalam	0	2	0	2	0	4
24	Lain – Lain	89	26	0	2	3	5
<b>Jumlah</b>		<b>101</b>	<b>198</b>	<b>175</b>	<b>260</b>	<b>203</b>	<b>937</b>

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

<sup>9</sup> Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Wawancara tanggal 20 September 2016

Berdasarkan data Tabel 1, dapat di lihat bahwa jumlah laporan masyarakat berdasarkan kabupaten/kota setiap tahunnya semakin meningkat dan jumlah laporan masyarakat kabupaten/kota paling banyak dilaporkan adalah Kota Banda Aceh. Tercatat tahun 2016 Ombudsman menerima 260 laporan, sedangkan pada tahun selanjutnya tahun 2017 Kota Banda Aceh juga yang paling banyak menerima laporan yaitu berjumlah 125 (seratus dua puluh lima) laporan.

Klasifikasi laporan masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor dari tahun 2013 sampai 2017 secara keseluruhan berjumlah 937 laporan, instansi yang menempati urutan terbanyak yang dilaporkan atas dugaan tindakan maladministrasi adalah Pemerintah Daerah sebanyak 406 laporan. Kondisi ini menunjukkan perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan di lingkungan pemerintahan daerah, terutama dalam hal peningkatan kompetensi SDM, implementasi standar pelayanan publik, dukungan sarana prasarana, evaluasi secara berkala kinerja pelayanan, dan adanya prosedur yang jelas.<sup>10</sup>

Secara berurutan klasifikasi dugaan maladministrasi terbanyak adalah Tidak Patut 198 laporan, Penundaan Berlarut 184 laporan, dan Penyimpangan Prosedur 155 laporan. Dengan kondisi permasalahan maladministrasi tersebut, perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan menertibkan disiplin waktu, perbaikan tindakan positif, dan pembenahan prosedur pelaksana pelayanan publik.

Jumlah laporan masyarakat di Aceh sebagaimana dalam tabel di atas, baik berdasarkan Kabupaten/Kota asal pelapor, Instansi Terlapor dan Jenis Maladministrasi. Ombudsman RI Perwakilan Aceh belum dapat menyelesaikan laporan seluruhnya, sebagaimana pada tahun 2013 Ombudsman baru dapat menyelesaikan sebanyak 74 laporan atau 73,27 % dari 101 laporan, pada tahun 2014 selesai 120 laporan atau 61 % dari 198 laporan, tahun 2015 selesai 144 laporan atau 82 % dari 175 laporan, tahun 2016 selesai 231 laporan atau 89 % dari 260 laporan, tahun 2017 selesai 176 laporan atau 85 % dari 203 laporan. Jadi dari keseluruhan jumlah laporan masyarakat dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017, Ombudsman RI Perwakilan Aceh baru dapat menyelesaikan 745 laporan atau 79.50 % dari 937 laporan.

Sedangkan jumlah laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi instansi terlapor di Kota Banda Aceh secara keseluruhan berjumlah 473 laporan. Adapun klasifikasi jumlah

---

<sup>10</sup> Taqwaddin Husin dkk, *Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada acara Aceh Development International Conference, di International Islamic University Malaysia 24-26 March 2017, hal 4

laporan tiga terbanyak dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 yaitu, Pemerintah Provinsi sebanyak 135, Pemerintah Kota Banda Aceh 111, BUMN / BUMD sebanyak 51 laporan.

**Tabel. 2.**

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor di Kota Banda Aceh  
 OMBUSMAN RI PERWAKILAN ACEH

No	Jenis Maladministrasi	Tahun					Jumlah
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	Badan Pertanahan Nasional	0	1	0	4	1	6
2	Kementerian Hukum & Ham	0	1	1	4	3	9
3	BUMN / BUMD	2	8	14	17	10	51
4	Kementerian Agama	3	5	1	8	3	20
5	Kelurahan	0	1	0	0	0	1
6	Kecamatan	1	0	1	0	0	2
7	Kementerian Keuangan	2	0	0	0	1	3
8	Kejaksaan Tinggi	1	1	0	0	0	2
9	Kejaksaan	0	0	0	1	1	2
10	Kepolisian Daerah	1	1	1	1	1	5
11	Kepolisian	0	1	1	0	0	2
12	Kementerian Negara Koperasi & KUKM	0	1	0	0	0	1
13	Komisi Negara/Lembaga Non Struktural	0	0	0	3	0	3
14	Mahkamah Syar'iyah	1	1	0	1	0	3
15	Pengadilan Negeri	0	1	0	1	1	3
16	Kementerian PAN RB	0	1	0	0	0	1
17	Instansi Pemerintah/Kementerian	4	7	1	8	5	25
18	Kementerian Pendidikan & Kebudayaan	0	9	2	1	1	13
19	Perbankan	3	2	2	2	4	13
20	Kementerian Pendidikan Nasional	0	2	0	0	1	3
21	Perguruan Tinggi Negeri	7	0	5	6	0	18
22	Kementerian Perhubungan	0	1	0	1	0	2
23	Rumah Sakit Pemerintah/RSUD	0	0	0	1	0	1
24	Kemeterian Resort Kota	0	2	1	0	0	3
25	BPK	0	1	0	0	0	1
26	Lain-lain	2	3	4	4	3	16
27	Pemerintah Kota Banda Aceh	17	21	19	31	23	111
28	Kemenristek Dikti	0	0	1	0	1	2
29	Pemerintah Provinsi	13	22	24	38	38	135
30	Kementerian Pertanian	0	0	2	0	0	2
31	Badan Kepegawaian Negara	0	0	0	2	2	4
32	Mahkamah Agung	0	0	0	3	0	3



33	Pengadilan Tinggi	0	0	0	2	0	2
34	Pengadilan Negeri	0	0	0	1	1	2
35	Desa	0	0	0	0	1	1
36	Kementerian Negara BUMN	0	0	0	0	1	1
37	Kementerian Sosial	0	0	0	0	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>57</b>	<b>93</b>	<b>80</b>	<b>140</b>	<b>103</b>	<b>473</b>

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Berdasarkan rincian laporan pada Tabel 2 dan dikaitkan dengan data dalam Tabel 1 timbul pertanyaan, mengapa Kota Banda Aceh menempati paling tertinggi yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman RI Aceh ?

Kepala Ombudsman RI Aceh menerangkan bahwa alasan mengapa Banda Aceh menempati urutan paling banyak dilaporkan karena alasan berikut ini;<sup>11</sup>

1. Warga Kota Banda Aceh lebih dekat aksesnya ke Ombudsman RI Perwakilan Aceh;
2. Warga Banda Aceh lebih memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik;
3. Warga Banda Aceh lebih mengetahui informasi tentang Eksistensi Ombudsman;
4. Memiliki Kantor pemerintahan paling banyak di Kota Banda Aceh, baik Kantor instansi vertikal (pemerintah pusat) maupun instansi provinsi di Kota Banda Aceh;
5. Warga Banda Aceh nampaknya lebih terdidik dibandingkan warga kabupaten/kota lainnya di Aceh.

Sedangkan laporan masyarakat berdasarkan jenis maladministrasi di Kota Banda Aceh dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 keseluruhan berjumlah 473 substansi laporan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel. 3.**

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Maladministrasi di Kota Banda Aceh  
 OMBUSMAN RI PERWAKILAN ACEH

No	Jenis Maladministrasi	Tahun					Jumlah
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	Berpihak	1	0	0	1	3	5
2	Diskriminasi	2	6	4	12	8	32
3	Penundaan Berlarut	13	18	23	31	15	100
4	Penyalahgunaan Wewenang	8	6	5	3	1	23
5	Penyimpangan Prosedur	6	17	18	19	16	76
6	Permintaan Uang, Barang, dan Jasa	5	8	2	10	2	27
7	Tidak Kompeten	0	5	1	4	2	12
8	Tidak Memberikan Pelayanan	3	12	16	15	36	82
9	Tidak Patut	11	25	19	36	24	115

<sup>11</sup> Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Wawancara Tanggal 09 Mei 2018

10	Konflik Kepentingan	0	0	1	0	0	1
<b>Jumlah</b>		<b>49</b>	<b>97</b>	<b>89</b>	<b>131</b>	<b>107</b>	<b>473</b>

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Tindak lanjut terhadap berbagai laporan-laporan tersebut di atas, Taqwaddin Dkk<sup>12</sup>, dalam tulisannya berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa tindak lanjut terhadap proses penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman RI dilakukan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam Pasal 25 sampai dengan Pasal 29 UU No 37 Tahun 2008 *juncto* Peraturan Ombudsman RI No 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dalam proses penanganan laporan yang dilaporkan oleh pelapor baik melalui datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, melalui telepon, media sosial dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman maupun melalui pihak lain sebagai kuasanya dengan menyertakan surat kuasa. Laporan tersebut dilakukan verifikasi terhadap syarat formil dan materil oleh unit penerimaan dan verifikasi laporan terlebih dahulu. Hasil verifikasi tersebut paling sedikit memuat; a) identitas pelapor; b) terlapor; c) dugaan maladministrasi; d) kronologi laporan; dan/atau e) kesimpulan. Yang kemudian disampaikan dalam rapat pleno atau rapat perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya apakah Ombudsman berwenang atau tidak untuk melanjutkan pemeriksaan.

Apabila laporan tersebut, secara substansi dan teritori merupakan kewenangan Ombudsman RI Aceh, Kepala Ombudsman Aceh meminta klarifikasi tertulis atau lisan kepada pihak Terlapor dan/atau Atasan Terlapor dan pihak terkait lainnya, wajib dibalas dalam jangka waktu 14 hari kerja. Hal ini dimaksudkan agar pihak Terlapor mengemukakan alasan-alasan, dasar hukum, dan dokumen lainnya untuk menanggapi dugaan maladministrasi yang dialamatkan kepadanya. Namun, jika pihak Terlapor tidak menjawab permintaan klarifikasi tersebut maka Ombudsman akan melakukan pemanggilan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya surat surat panggilan. Jika pihak Terlapor tidak memenuhi panggilan tersebut dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat menghadirkan secara paksa dengan alasan upaya menghalangi pemeriksaan berdasarkan bantuan dari pihak kepolisian.

Lebih lanjut dalam merespon tanggapan klarifikasi dari pihak Terlapor, Ombudsman melakukan pemeriksaan dokumen dan pemeriksaan lapangan berupa kegiatan investigasi

---

<sup>12</sup> Taqwaddin Dkk, *Op Cit*, hal 5-6

terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana ditentukan dalam mekanisme penanganan laporan, bahwa laporan masyarakat dapat dinyatakan selesai pada setiap tahapan klarifikasi, koordinasi, mediasi, dan konsiliasi. Dalam praktik di Aceh, penanganan laporan masyarakat sering dapat selesai pada tahapan klarifikasi. Jika tidak selesai pada tahap ini, maka dilakukan koordinasi yang melibatkan Terlapor dan pihak terkait. Jika pada tahap ini juga tidak selesai, maka pihak Ombudsman akan memediator proses mediasi antara Pelapor dan Terlapor. Jika belum adanya tercapai kesepakatan juga, Konsiliator Ombudsman RI Aceh akan menyiapkan usulan kerangka penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak pada proses penyelesaian tahap konsiliasi.

Meskipun di Kota Banda Aceh merupakan daerah terlapor paling tinggi laporannya, namun hingga saat ini Ombudsman RI Perwakilan Aceh dapat menyelesaikannya hingga pada tahapan konsiliasi saja. Ini merupakan suatu kemampuan besar dari Ombudsman RI Aceh dalam tindak lanjut penyelesaian setiap laporan. Dimana proses penyelesaiannya tidak sampai pada tahapan dikeluarkan rekomendasi oleh Ombudsman RI.

Dalam hal laporan/pengaduan masyarakat yang sudah dinyatakan selesai ditangani, dan dilakukan penutupan laporan dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam Pasal 28 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman Perwakilan bahwa laporan dinyatakan selesai apabila telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor, tidak ditemukan maladministrasi, laporan dalam proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut. Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman, substansi telah atau sedang menjadi objek pemeriksaan Pengadilan, telah mencapai kesepakatan dalam konsiliasi dan/atau mediasi atau telah diterbitkan Rekomendasi. Sedangkan laporan tersebut dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian laporan sebagaimana telah disebutkan di atas, apabila pelapor mencabut laporan, laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud di atas, Rekomendasi telah dilaksanakan atau Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

**a. Kendala Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh**

Asisten ORI Perwakilan Aceh Koordinator Bidang Pencegahan<sup>13</sup> mengatakan bahwa Ombudsman masih memiliki kendala-kendala dan hambatan dalam bekerja. Secara internal kendala Ombudsman masih memiliki SDM yang terbatas, jumlah anggaran yang relatif kecil, kemudian sarana dan prasarana masih belum sepenuhnya mendukung. Sedangkan secara Eksternal Ombudsman memiliki hambatan bahwa masyarakat masih kurang mengetahui tentang adanya Ombudsman, yang dalam istilah Ombudsman itu sendiri adalah istilah asing yang tentunya masyarakat kurang tau.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Aceh<sup>14</sup> juga menyatakan bahwa dengan lingkup pekerjaan menangani 23 Kabupaten/Kota dalam Provinsi Aceh hanya memiliki 6 Asisten, secara internal tentu kendala kami adalah sebagai berikut. *Pertama*, memiliki jumlah SDM terbatas, dimana dengan bentuk dan jumlah penyelenggara pelayanan publik yang banyak, teritorial wilayah yang luas dengan penempatan jumlah SDM yang sedikit tidak berimbang sehingga menjadi kendala dalam penyelesaian laporan dari masyarakat sesuai mekanisme peraturan yang ada. *Kedua*, status kelembagaan Ombudsman itu masih kantor perwakilan belum berbentuk satker (satuan kerja), disamping masih perwakilan, kantor Ombudsman juga belum definitif sifatnya masih bisa berpindah-pindah.

Hambatan eksternal khususnya bagi instansi penyelenggara pemerintahan belum memahami betul fungsi dan kewenangan Ombudsman, mereka tau tentang Ombudsman tetapi kurang paham tentang Ombudsman. Di sisi lain kultur pemikiran para penyelenggara instansi pemerintahan kita ini pada posisi pemikiran sangat struktur yaitu melihat pada sisi lembaganya, dimana apabila lembaga Ombudsman memberikan sanksi tegas maka mereka akan sangat cepat untuk mematuhi. Akan tetapi, jika hanya memberikan sanksi dalam bentuk moril, kemungkinan akan kurang dilaksanakan.

Lebih lanjut Bapak Taqwaddin melalui media online Lintas Gayo, menyarankan kepada aparat pemerintah selaku pelaksana pelayanan publik supaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, agar masyarakat merasakan kehadiran Negara dalam kehidupannya. Bapak Taqwaddin juga menyatakan Insya Allah di tahun 2018 kami akan berupaya meningkatkan kuantitas dan kualitas penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Selain optimalisasi penyelesaian laporan keluhan masyarakat, Ombudsman Aceh juga akan

---

<sup>13</sup> Ayu Parmawati, *Asisten Ombudsman RI Aceh, Koordinator bidang Pencegahan*

<sup>14</sup> Rudi Ismawan, *Asisten Ombudsman RI Aceh, Koordinator bidang Penyelesaian laporan*

meningkatkan peran pengawasan dan pencegahannya agar pelayanan publik menjadi lebih bagus.

Hasil wawancara dengan berbagai instansi vertikal dan horizontal, diantaranya yaitu Kabid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin juga mengatakan bahwa masih adanya hambatan yang dihadapi Ombudsman tersebut disebabkan oleh tiga faktor. *Pertama*, karena masih ada pegawai yang berbeda memahami setiap tugasnya masing-masing, *Kedua*, masih kurangnya rasa tanggung jawab, *Ketiga*, masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam melaksanakan pekerjaan.<sup>15</sup>

Selanjutnya Direktur ADM dan Keuangan Tirta Daroy juga menambahkan bahwa dilingkungan pemerintah Kota Banda Aceh tidak semuanya memperoleh rapor hijau dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan di wilayah Kota Banda Aceh ini memiliki 46 SKPD, ditambah BUMD, BUMN dan lembaga lainnya, jadi jumlah pekerjaan Ombudsman terlalu banyak, dan inilah yang menghambat terlaksananya pengawasan yang dilakukan Ombudsman.<sup>16</sup>

Sehubungan dari uraian di atas dengan berbagai persoalan dijumpai di setiap instansi vertikal dan horizontal, baik SKPD, BUMD maupun BUMN di wilayah Kota Banda Aceh, berdasarkan kejadian-kejadian tersebut sudah bisa dipastikan Ombudsman masih memiliki kendala dan hambatan-hambatan dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kota Banda Aceh.

#### **b. Upaya Pencegahan dan Sosialisasi**

Ombudsman RI Aceh melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman juga telah melakukan upaya-upaya pencegahan diantaranya dalam bentuk survai kepatuhan pemerintah terhadap standar pelayanan publik, melakukan sosialisasi, jejaring, dan mengembangkan akses media sosial.<sup>17</sup>

Survai kepatuhan pemerintah terhadap standar pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Aceh tersebut merupakan salah satu upaya preventif untuk dapat mencegah terjadinya maladministrasi pada unit layanan publik Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya pemenuhan terhadap komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang

---

<sup>15</sup> Teuku Nazaruddin, *Kabid Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin*, Dinas Sosial, Kota Banda Aceh, Wawancara Tanggal 02 Juni Tahun 2017

<sup>16</sup> Maimun MD, *Plh Direktur ADM dan Keuangan BUMD Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Wawancara Tanggal 06 Februari 2018

<sup>17</sup> Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Wawancara

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian juga untuk mengetahui efektifitas dan uji kualitas penyelenggara pelayan publik serta mengetahui persepsi kepuasan pengguna layanan.<sup>18</sup>

Selanjutnya Asisten Ombudsman RI Perwakilan Aceh juga mengatakan bahwa<sup>19</sup> upaya-upaya yang kami lakukan terhadap kendala-kendala yang kami temukan di internal salah satunya dengan cara memaksimalkan jejaring, merangkul jejaring untuk menjadi rakan Ombudsman. Jejaring itu di ambil dari LSM, Wartawan kemudian dari komunitas perempuan, komunitas blogger, generasi muda, masyarakat adat. Bahkan pada akhir tahun lalu 2017 dilakukan *training of trainer* untuk pembekalan bagi rakan Ombudsman yang kami anggap potensi untuk menjadi jejaring yang bisa mengadvokasi masyarakat untuk mengetahui Ombudsman juga untuk melaporkan jika mereka menemukan maladministrasi.

Lebih lanjut dilakukan pencegahan dengan membuka akses seluas-luasnya jadi masyarakat tidak hanya bisa melaporkan dengan datang langsung terkait adanya maladministrasi, tetapi juga bisa melalui teknologi media sosial; *Whatsap, Instagram, Facebook, E-mail*, dll. Ini dilakukan untuk memudahkan pelapor yang berada jauh dari domisili kantor Ombudsman. Serta berkoordinasi dengan lembaga-lembaga pengawas lainnya.

Sejauh ini Ombudsman memosisikan diri sebagai mitra, meskipun kewenangannya sebagai lembaga pengawas. Kenapa kami memosisikan diri sebagai mitra, karena setiap laporan-laporan yang dilakukan masyarakat itu terlebih dahulu kita lakukan koordinasi, yang untuk mempermudah penyelesaiannya. Kami menganggap bahwa diskusi tematik, koordinasi ini lebih efektif dalam rangka mendorong percepatan keluhan masyarakat. Langkah ini tidak terlalu formil tetapi penyelesaiannya lebih cepat tertangani. Langkah-langkah tersebut seperti; pemberian saran, masukan, dan koordinasi. Memang tidak diatur secara formil, tetapi Ombudsman melihat pendekatan secara persuasiflah lebih bisa mendorong aparatur pemerintahan itu untuk melakukan pekerjaannya lebih baik.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id/2017/12/05>, dengan Judul, “*Ombudsman RI Berikan Predikat Kepatuhan Tinggi Untuk Kota Banda Aceh*”, di unduh Tanggal 12 Mei 2018

<sup>19</sup> Ayu Parmawati, *Asisten Ombudsman RI Aceh, Koordinator bidang Pencegahan*

<sup>20</sup> Rudi Ismawan, *Asisten Ombudsman RI Aceh Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan/ Pengaduan*

Selain upaya yang telah dilakukan oleh Ombudsman itu sendiri, berdasarkan kritikan saran Ombudsman, berbagai upaya lain juga dilakukan oleh pihak-pihak Instansi pemerintah di Kota Banda Aceh diantaranya sebagai berikut.<sup>21</sup>

1. Menyediakan informasi pelayanan baik dalam bentuk ditempel disetiap ruangan RSUD;
2. Menyediakan informasi pelayanan dalam bentuk website;
3. Adanya sosialisasi bagi setiap petugas;
4. Adanya bagian humas; dan
5. Adanya kotak saran/pengaduan.
6. Penerimaan pegawai dilakukan dibawah BKPP Kota Banda Aceh

Seperti salah satunya dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh juga melakukan beberapa upaya yaitu sebagai berikut.<sup>22</sup>

1. Melakukan sosialisasi-sosialisasi;
2. Melakukan rapat evaluasi dalam rangka perbaikan hal-hal yang masih dianggap kurang;
3. Pemberian informasi pelayanan ditempat-tempat pelayanan maupun diluar kantor.

Semenjak Ombudsman dibentuk sampai sekarang, Kota Banda Aceh masuk pada periode kedua dan masuk pada periode transisi pasca pilkada. memang kalau kita lihat ada upaya-upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh berbagai instansi vertikal maupun instansi-instansi pemerintah Kota Banda Aceh untuk memperbaiki pelayanan dengan mengupayakan sistem elektronik pada segala sektor pemerintah di Kota Banda Aceh seperti ada *e-kinerja*, *e-bajeting*, karena semua itu dibuat dalam bentuk elektronik, saya kira ini sebuah terobosan untuk mempermudah dan mempecepat daya akses masyarakat. Meskipun upaya-upaya tersebut tidak semuanya berjalan dengan baik seperti penyediaan air oleh PDAM, tumpukan sampah dimana-mana, pengelolaan parkir sembarangan dan lainnya, tetapi dengan adanya inisiatif untuk melakukan upaya-upaya tersebut saja sudah bagus.<sup>23</sup>

Sehubungan dari uraian diatas, meskipun sudah dilakukan upaya-upaya pencegahan dan sosialisasi terhadap kendala (internal) dan hambatan (eksternal) yang di hadapi, namun belum bisa dipastikan perbuatan maladministrasi tidak akan terjadi lagi. Oleh sebab itu, pengawasan Ombudsman masih tetap sangat dibutuhkan dan terus diupayakan menjadi lebih baik, bahkan sepatutnya lembaga Ombudsman RI Perwakilan Aceh sudah menjadi lembaga satker dengan kantor yang definitif di Aceh.

---

<sup>21</sup> Emiralda, *Wakil Direktur Pelayanan BLUD RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh*, Wawancara tanggal 22 Januari 2018

<sup>22</sup> Meri Kasihani, *Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

<sup>23</sup> Rudi Ismawan, *Asisten Ombudsman RI Aceh, Bidang Penyelesaian Laporan*

## KESIMPULAN

Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam mengawasi kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh belum sepenuhnya berjalan sesuai fungsi, tugas, dan kewenangannya, namun dalam pelaksanaannya masih dijumpai para penyelenggara pelayanan publik yang masih kurang memahaminya. Faktor penyebab masih adanya kendala dalam pengawasan. Secara internal kendala Ombudsman masih kurangnya memiliki SDM, jumlah anggaran yang relatif sedikit dan lembaga masih dalam bentuk perwakilan serta kantor yang belum definitif. Sedangkan secara eksternal hambatan yang dihadapi Ombudsman adalah masih adanya aparatur yang belum sepenuhnya mengetahui tugas pokok dari Ombudsman, kurangnya kesadaran dan kepatuhan dari aparatur itu sendiri terhadap teguran Ombudsman. Upaya pencegahan terhadap kendala dan hambatan adalah dengan melakukan survai kepatuhan pemerintah terhadap standar pelayanan publik, sosialisasi, merangkul jejaring menjadi rakan Ombudsman, membuka akses selus-luasnya dengan teknologi media sosial untuk mempermudah masyarakat melaporkan pelanggaran maladministrasi. Serta Ombudsman memosisikan diri sebagai mitra untuk menyelesaikan setiap laporan dengan melakukan seperti diskusi tematik dan pendekatan secara persuasif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Triono, *Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah*, Jurnal Sosiologi, Vol. 17, No. 1:65-76, 2015, hal 73
- Dahlana, *Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Jurnal Lex Renaissance, Vol. 1, No. 1: 58-75, Tahun 2016, hal 68
- Galang Asmara. *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Laksbang Yustitia Surabaya, 2012, hal 11
- Riant Nugroho Dwidjowijoto, *Ombudsman Kota Makasar "Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian Dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia"*, Kemitraan Partnership, Makasar, 2008, hal 23
- Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Andi Offset, Yokyakarta, 1990, hal 9
- Taqwaddin dkk, *Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada acara Aceh Development International Conference, di International Islamic University Malaysia 24-26 March 2017, hal 4



Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Laporan Tahunan 2017, Banda Aceh, 2018 hal 15

Taqwaddin Husin, *Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, Media Online Lintas Gayo, Tanggal 29 Desember 2017

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hal 30