KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA UNTUK MEWUJUDKAN KEPASTIAN HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

Oleh:

Auriel Nadifiah Fajrin
NIM. 212102030021

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JUNI 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA UNTUK MEWUJUDKAN KEPASTIAN HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

Auriel Nadifiah Fajrin
NIM. 21210203002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JUNI 2025

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA UNTUK MEWUJUDKAN KEPASTIAN HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Disusun Oleh:

Auriel Nadifiah Fajrin
NIM. 21210203002

Disetujui Pembimbing

Solikul Hadi S.H M.,H
NIP. 197507012009011009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Dipindai dengan CamScanner

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA UNTUK MEWUJUDKAN KEPASTIAN HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu Persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Senin
Tanggal: 30 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Yudha Bagus Tunggala Putra, M.H.
NIP. 19880419 201903 1 002

Sekretaris

Helmi Zaki Mardiansyah, S.H., M.H.
NIP. 19850322 202321 1 011

Anggota

1. Dr. Wildani Hefni, M.A.
2. Sholikul Hadi, S.H., M.H.

Menyetujui,
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Wildani Hefni, M.A.
NIP. 19911107 201801 1 004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MOTTO

قَوْمٍ شَنَـَٔانُ يَجْرِمَنَّكُمْ وَلَا ۖ بِٱلْقِسْطِ شُهَدَآءَ لِلَّهِ قَوَّٰمِينَ كُونُوا۟ ءَامَنُوا۟ ٱلَّذِينَ يَـٰٓأَيُّهَا بِمَا خَبِيرٌۢ ٱللَّهَ إِنَّ ۚ ٱللَّهَ وَٱتَّقُوا۟ ۖ لِلتَّقْوَىٰ أَقْرَبُ وَهُوَ ٱعْدِلُوا۟ ۚ تَعْدِلُوا۟ أَلَّا عَلَىٰٓ تَعْمَلُونَ

"Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, membuatmu berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah [*]kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan." (QS. Al – Maidah [6]: 8).[*]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[*] Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, 2019), 146.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Dengan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai ungkapan syukur yang tulus dan penuh kerendahan hati, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu saya Sutiyawati, sebagai orang tua tunggal terimakasih atas dukungannya baik dari segi materi, tenaga dan waktu. Meski tidak mudah, terimakasih karena tidak pernah mengeluh, selalu percaya dan menjadi alasan utama peneliti semangat untuk menyelesaikan pendidikan.
2. Kakek Basar, Nenek Rusnawati, Kakak Alfan Ainurrahman dan Adik Ariena Manasika telah membersamai peneliti selama hidup dan selama menempuh pendidikan hingga saat ini, dukungan kalian sangat berarti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT Karena atas rahmat dan karunia – Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH), dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat peneliti peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada ;

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq jember yang telah menerima peneliti sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Syariah UIN KHAS Jember.
3. Bapak Sholikul Hadi S.H., M.H selaku Ketua Jurusan Hukum Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing peneliti dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
4. Bapak Achmad Hasan Basri M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama proses penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Bapak Yudha Bagus Tunggala Putra, M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan bantuan selama masa perkuliahan peneliti.
6. Segenap dosen dan staf akademik di lingkungan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bantuan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Sahabat sahabat peneliti Nurul Erda, Ayu Astutik, Coni Sholihah, Ilmalili Alfina Sutiara, Rizqiyatus Soleha, Wasilatur Rohmah dan Vera Coneta yang telah membersamai peneliti dari awal perkuliahan, berbeda daerah dan fakultas bukan penghalang. Semoga kita selalu saling mendukung untuk mencapai impian masing masing.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak / Ibu berikan kepada peneliti mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 30 Mei 2025

Peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Auriel Nadifiah Fajrin, 2025**:** *Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Publik.*

Kata Kunci: Kekuatan Hukum, Rekomendasi Ombudsman RI, Kepastian Hukum, Pelayanan Publik

Untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan, memastikan keadilan dan kepastian hukum untuk semua warga negara, dibentuklah sebuah lembaga yakni Lembaga Ombudsman yang berfungsi untuk memberikan layanan masyarakat yang efisien. Ombudsman mengeluarkan Rekomendasi yang bersifat anjuran wajib untuk pemerintah atau terlapor demi meningkatkan mutu pelayanan publik. Namun, pada praktiknya, banyak lembaga pemerintah yang tidak mematuhi rekomendasi dari Ombudsman karena kurangnya peraturan dan sanksi yang jelas dan mengikat.

Dalam penelitian ini ada 3 Fokus Penelitian yakni 1). Bagaimana Pengaturan Pemberian Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan Pelayanan Publik? 2). Bagaimana Konsekuensi Yuridis Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik? 3). Bagaimana Pengaturan Kedepan Atas Rekomendasi Ombudsman Agar Memiliki Kekuatan Hukum mengikat untuk mewujudkann kepastian hukum dalam pelayanan publik?.

Tujuan penelitian ini adalah 1). Menganalisis Pengaturan Pemberian Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan Pelayanan Publik 2). Menganalisis Konsekuensi Yuridis Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik 3). Mendeskripsikan Pengaturan Kedepan Atas Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam mewujudkan kepastian hukum dalam pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan studi kepustakaan yaitu pengolahan data menggunakan data sekunder yang merujuk pada Peraturan Perundang-Undangan, Teori Hukum, Buku, Jurnal, Artikel dan juga norma norma yang berlaku. Menggunakan Pendekatan Undang Undang, Pendekatan Perbandingan, dan Pendekatan Konseptual. Teknik pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, mendengar dan melakukan penelusuran bahan hukum tersebut melalui media internet dan menggunakan metode deduktif.

Penelitian ini sampai pada simpulan bahwa 1) Meskipun bersifat wajib dilaksanakan, rekomendasi Ombudsman tergolong sebagai *soft law* karena belum memiliki kekuatan eksekutorial yang mengikat secara hukum 2) Meskipun bersifat wajib dilaksanakan, rekomendasi Ombudsman tergolong sebagai *soft law* karena belum memiliki kekuatan eksekutorial yang mengikat secara hukum 3). perlu dilakukan revisi terhadap UU No. 37 Tahun 2008 agar secara tegas menyatakan bahwa rekomendasi Ombudsman memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Dalam revisi tersebut, perlu dimuat klausul bahwa rekomendasi yang tidak dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu dapat menjadi dasar pengajuan sengketa ke PTUN atau dikenai sanksi administratif.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman Sampul i
Lembar Pesetujuan Pembimbing..... ii
Lembar Pengesahan iii
Motto iv
Persembahan v
Kata Pengantar vi
Abstrak viii
Daftar Isi ix
Daftar Tabel xi
Daftar Lampiran..... xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 10
C. Tujuan Penelitian 11
D. Manfaat Penelitian 11
E. Definisi Istilah 12
F. Sistematika Pembahasan 16
BAB II KAJIAN PUSTAKA 18
A. Penelitian Terdahulu 18
B. Kajian Teori 23
BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 35
B. Bahan Hukum 36
C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum 38
D. Analisis Bahan Hukum 38
E. Keabsahan Bahan Hukum.....39

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV PEMBAHASAN 40
A. Pengaturan Pemberian Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik 40
B. Konsekuensi Yuridis Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik 48
C. Pengaturan Kedepan atas Rekomendasi Ombudsman Agar Memiliki Kekuatan Hukum Mengikat Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Publik 59
BAB V PENUTUP 76
A. Kesimpulan 76
B. Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 79

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan Penelitian..... 22

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Keaslian Tulisan
Lampiran 2: Biodata Peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi 1998 sebagai momen penting dalam sejarah politik dan sosial Indonesia. Perubahan besar terjadi pada sistem pemerintahan, hukum, ekonomi, dan masyarakat secara keseluruhan sebagai akibat dari peristiwa tersebut. Selain itu, reformasi memperkuat supremasi hukum sebagai dasar negara dan kehidupan masyarakat. Konsep negara sejahtera, sering digunakan ketika berbicara tentang negara hukum di Indonesia.

Untuk mencapai kesejahteraan umum, mereka yang bertugaas menjalankan pemerintahan bertanggung jawab untuk kehidupan rakyat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Gagasan ini tercermin dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia pada alinea iv, yang secara umum menyatakan bahwasanya negara bertanggung jawab untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh wilayah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta berperan aktif dalam mewujudkan ketertiban dunia.”.[1]

Pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya dari negara yang bertujuan untuk mewujudkan "kesejahteraan umum". Penjelasan umum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi

[1] Mohammad Yusuf Alfian, “Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Pengawas Eksternal Dalam Perspektif Fiqh Siyasah”, (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2024), 1.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kebutuhan seluruh warga negara, yang menjadi landasan utama dalam membentuk sistem pelayanan publik yang bermutu tinggi.

Governance merujuk pada proses interaksi sosial-politik antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai bidang yang menyangkut kepentingan publik serta keterlibatan pemerintah di dalamnya. Menurut kepentingan tersebut, *Governance* adalah merupakan proses penyusunan kebijakan dan langkah pengambilan keputusan dalam sektor ekonomi, yang berhubungan dengan isu kesetaraan, pengurangan jumlah orang miskin, serta perbaikan taraf hidup.[2]

Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan kunci utama untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Konsep ini semakin krusial seiring dengan dorongan untuk memberlakukan praktik *Good Governance*. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk menilai keberpihakan mereka kepada pemerintah dalam tujuan untuk menentukan memberi dukungan atau kritik mereka terhadap kinerja pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik.

Lebih dari itu, setiap warga negara mempunyai hak atas informasi guna melakukan evaluasi atas kinerja pemerintah apakah tepat dan sesuai dengan yang seharusnya,[3] organisasi pelayanan selain dari pengelolaan sumber daya publik juga memastikan dan memberikan jaminan hak asasi manusia dengan baik. Sesuai dengan konsep manajemen yang sesuai yaitu terbebas dari korupsi

[2] Junaedi Karso, *Good Governance* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2022), 191.

[3] Muis, dkk, "Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik, Government." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 7, Nomor 2, (Juli 2014): 2, https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/1246/pdf.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan penyalahgunaan wewenang, bersama dengan pengakuan hak berdasarkan peraturan yang berlaku. Prinsip pemerintahan yang baik menghasilkan keseimbangan kinerja antara penyedia layanan publik atau pemerintah dan masyarakat sebagai pelanggan.

Kepentingan pribadi dikesampingkan sebaliknya bangsa dan juga negara diprioritaskan diatasnya. *Good Governance* mempertimbangkan peran masyarakat yang membangun negara, suara dan pendapat masyarakat. Selain itu, masyarakat harus tahu apakah pemerintah bersikap transparan dan bertanggung jawab atas tindakannya. Penegakan hukum dan supremasi hukum juga menjadi prioritas utama dalam menjalankan pemerintahan.[4]

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan dari pembentukan pemerintahan yang terbuka, bebas dari korupsi, dan efisien adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memastikan terwujudnya keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Ini merupakan bagian dari pelaksanaan negara dan pemerintahan, pemerintah membentuk sebuah lembaga yakni Lembaga Ombudsman. Lembaga ini berfungsi untuk memberikan layanan masyarakat yang efisien, dan melakukan penegakan hukum.

Komisi Ombudsman Republik Indonesia adalah warisan dari pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid yang keberadaannya ditetapkan melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengenai Komisi Ombudsman Nasional. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang

[4] Reydonnizar Moenex, *Good Governance, Pengelolaan Keuangan Daerah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), 40.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Komisi Ombudsman Nasional memiliki tugas utama untuk mengawasi kualitas pelayanan publik dengan memantau cara instansi pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat.

Ombudsman sebenarnya menjalankan sebagian tugas dari Presiden, berfungsi sebagai pengawas lembaga atau orang yang bekerja di bawah Presiden. Meskipun begitu, Ombudsman diberi status sebagai lembaga yang mandiri, artinya bebas dari pengaruh lembaga lain. Sebagai lembaga pengawas publik, Ombudsman berada di dalam pemerintahan, namun saat melaksanakan tugasnya, mereka mewakili kepentingan rakyat.

Ombudsman bertugas melindungi hak masyarakat dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU No. 37 Tahun 2008), salah satu wewenang lembaga ini adalah menyelidiki pengaduan terkait dugaan maladministrasi dalam pemberian layanan publik juga memeriksa laporan yang mengindikasikan adanya kesalahan dalam pengelolaan pelayanan publik.

Maladministrasi menurut Pasal 1 angka 3 UU No. 37 Tahun 2008, didefinisikan sebagai: "Perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, penggunaan kekuasaan tidak sesuai dengan tujuan yang semestinya, serta kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat negara dan pemerintah, dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun non-materiil bagi masyarakat dan individu".[5]

Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, menjelaskan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman yakni menerima laporan mengenai pengelolaan yang tidak baik atau maladministrasi dalam pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan pemeriksaan isi laporan, melakukan penyelidikan dan kerja sama dengan instansi pemerintah, serta mencegah pengelolaan yang tidak baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.[6]

Kemudian wewenang Ombudsman RI yakni dapat meminta keterangan pada terlapor, memeriksa keputusan atau dokumen dokumen untuk mengetahui kebenaran, kemudian meminta penjelasan atau klarifikasi dan pemanggilan kepada terlapor, kemudian membuat rekomendasi untuk dilaksanakan oleh terlapor yang terbukti melakukan maladminisrasi. dalam pelaksanaannya, Ombudsman berasaskan pada asas non diskriminasi, keadilan, kepatutan, keseimbangan, tidak memihak, akuntabilitas, keterbukaan atau transparan dan kerahasiaan.

Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani dan juga menyelesaikan pengaduan masyarakat sebagaimana yang ditentukan pada Pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008, yakni meminta penjelasan atau keterangan dari pelapor dan terlapor maupun pihak yang terkait secara lisan ataupun tertulis, melakukan pemeriksaan laporan, kemudian melakukan pemanggilan, menyelesaikan laporan dengan mediasi atau konsiliasi atas permintaan pihak

[5] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 3.

[6] Setneg RI, UU No. 37 tahun 2008, Pasal 7.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pihak yang terkait, membuat rekomendasi dan kemudian mengumumkan kesimpulan dan juga hasil temuan Ombudsman RI. Kemudian Ombudsman juga berwenang untuk melakukan upaya paksa yakni Ombudsman dapat meminta bantuan kepolisian apabila terlapor tidak dapat hadir untuk memenuhi panggilan Ombudsman dalam pemeriksaan maladministrasi yang diadukan oleh masyarakat, maka Ombudsman dapat melakukan upaya paksa tersebut.[7]

Produk hukum untuk menangani keluhan di sektor pemerintahan yang dikeluarkan oleh Ombudsman berupa Rekomendasi atau bisa juga disebut nasihat. Rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman adalah anjuran untuk pemerintah agar dapat meningkatkan mutu pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Ombudsman bertanggung jawab untuk mengawasi kinerja pemerintah dalam pelayanan publik demi terwujudnya *Good Governance* atau sistem pemerintahan yang baik. Ombudsman berupaya untuk membangun pemerintahan yang transparan, baik, dan efektif dengan harapan dapat Menjamin keadilan dan kepastian hukum untuk meningkatkan kesejahteraan semua warga negara, sejalan dengan yang tercantum dalam UUD Republik Indonesia 1945. Ombudsman bertugas untuk menegakkan hukum dan menyediakan layanan publik terkait pengelolaan negara dan pemerintahan.

Ketua Ombudsman, Mokhammad Najih, mengungkapkan bahwa dalam acara pengumuman Laporan Tahunan Ombudsman 2023 pada hari Kamis, 14 Maret 2024, Ombudsman sudah menangani 26.461 kasus pelayanan publik

[7] Ombudsman Republik Indonesia, *Ombudsprudenis Jilid 1* (Jakarta Selatan: Ombudsman RI, 2022), 6.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sepanjang tahun 2023. Kasus-kasus ini terdiri dari 7.392 laporan dari masyarakat, 15.348 konsultasi yang tidak disertai laporan, 948 respons cepat dari Ombudsman (RCO), 118 permintaan informasi berdasarkan inisiatif sendiri, dan 2. 655 salinan. Dari 40,38% laporan dari masyarakat yang diterima, Ombudsman telah melakukan penyelidikan terhadap indikasi maladministrasi dan menemukan bukti adanya maladministrasi.

Kasus maladministrasi yang paling sering dijumpai adalah ketidakpuasan terhadap pelayanan, keterlambatan yang berkepanjangan, serta penyimpangan dalam prosedur. Ombudsman RI telah menyelesaikan 7.909 laporan, dengan rincian 1.200 laporan ditangani oleh kantor pusat dan 6.709 oleh kantor perwakilan.

Tiga contoh rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman salah satunya yakni mencakup masalah maladministrasi dalam kompensasi pengadaan tanah oleh pemerintah kota Lhokseumawe. Hasil evaluasi terkait kepatuhan dalam penyediaan layanan publik pada tahun 2023 menunjukkan kemajuan yang positif. Jumlah penyelenggara yang berhasil masuk kedalam zona hijau atau mendapatkan penilaian kualitas tertinggi dan tinggii mengalami peningkatan pada tahun 2023. Menurut survei 2023, terdapat 586 entitas, di mana 414 (70,70%) berada dalam zona hijau, sementara pada tahun sebelumnya tercatat 272 (46,42%).[8]

Rekomendasi Ombudsman tidak sama dengan keputusan pengadilan. Keduanya adalah mekanisme yang berbeda dalam menyelesaikan

[8] "Wakil presiden RI hadiri peluncuran laporan tahunan 2023 Ombudsman RI," Ombudsman RI, Maret 14, 2024, https://ombudsman.go.id/news/r/wakil-presiden-ri-hadiri-peluncuran-laporan-tahunan-2023-ombudsman-ri.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

permasalahan, tetapi saling melengkapi dalam sistem hukum di Indonesia. Tujuan rekomendasi Ombudsman adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ombudsman memberikan rekomendasi melalui proses mediasi dan konsiliasi untuk mencapai kesepakatan, sementara keputusan pengadilan memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan bersifat final. Pengadilan menyelesaikan sengketa hukum dengan jalur sidang.

Perbedaan utama antara keduanya adalah keputusan pengadilan memiliki kekuatan hukum tetap yang dapat dilaksanakan, sedangkan produk yang dihasilkan oleh Ombudsman hanya berupa rekomendasi atau nasihat tanpa kekuatan hukum. Namun, keputusan pengadilan yang terkait dengan pelayanan publik juga menjadi referensi bagi Ombudsman dalam menjalankan tugas pengawasannya.[9]

Sepanjang tahun 2015 hingga tahun 2024, Ombudsman telah mengeluarkan rekomendasi dengan presentase tingkat kepatuhan yakni, dilaksanakan 63,6%, Proses monitoring 9,1%, dan tidak dilaksanakan 27,3%. [10] Ada beberapa rekomendasi Ombudsman yang tidak dilaksanakan oleh pejabat pelaksana pelayanan publik seperti:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[9] Daniel Franzel Aling, "Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Ombudsman dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik", *Jurnal Unsrat* (Volume IX, Issue 3, September 2021), 35.

[10] "Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Jumlah Peraih Zona Hijau Naik," *Ombudsman RI*, 14 Desember, 2023, https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik-,. Diakses pada 12 Mei 2025.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Rekomendasi Ombudsman RI terkait maladministrasi soal penghunian eks penguasa pelaksana dwikosa daerah (Papelrada Kota Probolinggo pada 30 mei 2024;[11]
2. Pengaduan mengenai plagiarisme karya ilmiah yang dilakukan oleh rektor Universitas Halu oleh Muhammad Zamrun Fulihu. Kala itu Ombudsman memberikan Rekomendasi agar Menristekdikti Mohammad Nasir membuat kebijakan yang mengatur mengenai Plagiarisme yang dilakukan oleh Rektor atau guru besar Perguruan Tinggi. Ini kemudian berlanjut saat Rektor Universitas Semarang juga diduga melakukan plagiasi pada 2018;[12]
3. Pembatalan SK Bupati Kepulauan Sula terkait mutasi dan mengembalikan 18 pejabat ke posisi semula yang diantaranya yakni Sekretaris Daerah (Sekda), Inspektorat, Kepala Badan Kepeg awaian Daerah (BKD), dan 15 Kepala Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) Lainnya pada 15 Oktober 2021.[13]

Pada tahun 2023, Ombudsman pusat dan seluruh kantor perwakilan menangani total 26.461 kasus, yang mencakup 7.392 laporan dari masyarakat, 15.348 konsultasi yang bukan laporan, 948 respon cepat, 118 investigasi yang dilakukan atas inisiatif sendiri, dan 2.655 kasus tembusan yang menghasilkan

[11] "Rekomendasi belum dilaksanakan, Ombudsman RI sambangi Pemprov Jatim", Ombudsman RI, 30 Mei 2024, https://ombudsman.go.id/news/download/rekomendasi-belum-dilaksanakan-ombudsman-ri-sambangi-pemprov-jatim.

[12] Ninik Rahayu, "3 Rekomendasi Ombudsman diabaikan, Ombudsman Colek Nadiem", 21 November 2019, https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/3-rekomendasi-lama-diabaikan-ombudsman-colek-nadiem.

[13] "Ombudsman Pusat bakal turun tangan", 15 oktober 2021, https://ombudsman.go.id/news/download/pwkmedia--ombudsman-pusat-bakal-turun-tangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan atau LAHP dengan 3.415 dugaan terjadinya maladministrasi.

Meskipun dalam Pasal 351 ayat (5) UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa kepala daerah yang tidak menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman setelah menerima pengaduan masyarakat akan dikenai sanksi berupa kewajiban mengikuti pelatihan khusus di bidang pemerintahan yang diadakan oleh kementerian, serta tugas dan wewenangnya akan dilimpahkan kepada wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.*"*[14] Namun, pada praktiknya, banyak lembaga pemerintah yang tidak mematuhi rekomendasi dari Ombudsman karena kurangnya peraturan dan sanksi yang jelas dan mengikat. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul 'Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia untuk Mewujudkan Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan Pemberian Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Konsekuensi Yuridis Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik?

[14] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Bagaimana Pengaturan Kedepan atas Rekomendasi Ombudsman agar memiliki Kekuatan Hukum dalam Mewujudkan Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis Pengaturan Pemberian Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik.
2. Menganalisis kekuatan hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan Pelayanan Publik.
3. Mendeskripsikan pengaturan kedepan atas rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam mewujudkan kepastian hukum dalam pelayanan Publik.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai dampak positif setelah dilaksanakan, baik dari segi teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut tidak hanya berguna bagi peneliti, tetapi juga bagi lembaga terkait dan masyarakat umum.

Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian ini dapat diimplementasikan secara konkret dalam kehidupan sehari-hari atau praktik yang sesuai. Beberapa manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Manfaat Praktis

   a. Bagi Instansi

      Penelitian ini diharap dapat memberikan kkontribusi yang nyata dalam upaya menambah bahan bacaan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

   b. Bagi Peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan pemahaman peneliti terkait Ombudsman Republik Indonesia guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

2. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ketatanegaraan di Republik Indonesia terutama dalam penyelenggaraaan pelayann publik agar dapat tercipta pelayanan publik yang baik (*Good Governance*).

E. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah bertujuan menghindari kesalah pahaman dan memastikan kejelasan dalam mengkomunikasikan hasil penelitian ini. Sesuai judul yang diangkat, yakni: "Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik"

1. Kekuatan Hukum

   Jika suatu keputusan telah diakui atau dianggap valid, maka keputusan itu dianggap telah memiliki kekuatan hukum yang dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mempengaruhi interaksi hukum. Dengan demikian, keputusan tersebut memiliki kekuatan hukum secara formal dan substansial. Apabila sudah tidak dapat ditentang oleh alat hukum biasa maka keputusan itu dianggap memiliki kekuatan hukum formal. Alat hukum biasa adalah suatu instrumen hukum yang mana digunakan untuk menangani masalah secara resmi.[15] Kekuatan hukum yakni kekuatan yang mutlak dan sah sehingga dapat mempengaruhi pergaulan hukum.

2. Rekomendasi Ombudsman

Bentuk atau hasil hukum dalam menangani maladministrasi layanan publik oleh Ombudsman adalah anjuran atau bisa dipahami sebagai masukan. Anjuran dalam konteks ini dapat dipahami sebagai masukan maupun arahan. Anjuran berkaitan dengan peran dan wewenang Ombudsman dalam memberikan petunjuk atau saran kepada pejabat atau penyelenggara negara mengenai tindakan yang perlu dilakukan untuk memperbaiki layanan publik yang menjadi keluhan masyarakat, baik secara menyeluruh (sistemik) maupun dalam kasus tertentu.

Rekomendasi yang disampaikan Ombudsman memuat arahan sehubungan dengan peran pengawasannya dalam pelayanan publik, sesuai ketentuan perundang-undangan. Rekomendasi ini bertujuan untuk mendukung terciptanya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) sekaligus mewujudkan sistem pelayanan publik yang taat

[15]Arief Rachman hakim, dkk, "Kekuatan pertimbangan hukum mahkamah konstitusi mengenai pejabat kepala daerah", *Jurnal USM Law Review*, (Oktober 2022), 10 https://www.researchgate.net/publication/371243946_Kekuatan_Hukum_Pertimbangan_Hakim_Mahkamah_Konstitusi_Mengenai_Penjabat_Kepala_Daerah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

hukum, tidak diskriminatif, dan terbebas dari berbagai bentuk penyimpangan, termasuk upaya antisipasi dan penanggulangan praktik melawan hukum. Berdasarkan hasil pemeriksaan komprehensif yang menunjukkan indikasi maladministrasi, Ombudsman kemudian menerbitkan rekomendasi untuk disampaikan kepada pihak yang dilaporkanr. Rekomendasi tersebut, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Ombudsman, sekurang-kurangnya memuat:

a. Ringkasan laporan;;
b. Penjelasan hasil pemeriksaan;
c. Elemen-elemen maladministrasi yang terjadi; dan
d. Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak terlapor dan/atau atasannya.[16]

3. Kepastian Hukum

Kepastian dan ketidakpastian merupakan dua aspek yang sulit dipisahkan dalam sistem hukum. Kepastian hukum menjadi fondasi penting dalam implementasi peraturan perundang-undangan. Esensi utama hukum adalah menciptakan kepastian hukum sebagai langkah strategis untuk mewujudkan keadilan. Prinsip kepastian hukum mensyaratkan pelaksanaan dan penegakan norma hukum secara konsisten terhadap semua tindakan tanpa melihat status pelakunya.

Melalui kepastian hukum, masyarakat dapat memprediksi konsekuensi yuridis dari setiap tindakan yang dilakukan. Di sisi lain, konsep

[16] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Pasal 37 ayat (2).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keadilan bersifat relatif dan dapat berbeda interpretasinya pada setiap individu, bersifat khusus dan tidak seragam. Sementara itu, karakteristik hukum justru bersifat universal, berlaku mengikat secara sama terhadap semua pihak tanpa diskriminasi.[17]

4. Pelayanan Publik

Konsep dari istilah "publik" memiliki makna lebih luas, tidak terbatas hanya pada arti "pemerintahan" saja. Berdasarkan pendapat Fredickson, publik dipahami sebagai sekumpulan kepentingan (dari perspektif pluralis). Dalam konteks ini, istilah pelayanan publik lebih khusus merujuk pada pengertian yang lebih dekat dengan masyarakat atau umum.

Pelayanan Publik, yang juga dikenal sebagai layanan umum, merujuk pada berbagai jenis jasa—baik berupa produk maupun layanan—yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas dan menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, atau BUMD untuk menyelenggarakannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan hukum..[18]

Dari sudut pandang politik, kewajiban negara untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Implementasi didasarkan pada perjanjian sosial yang dibuat sebelum pembentukan negara yang terdiri dari berbagai etnik. Pemerintah, yang terdiri dari kekuatan

[17] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008), 158

[18] Nabila Fristia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Indonesia", Vol 26 No 2, SASI, 2020, https://www.researchgate.net/publication/343494017_OMBUDSMAN_SEBAGAI_LEMBAGA_PENGAWAS_PELAYANAN_PUBLIK_DI_INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

politik, menjalankan kegiatan negara untuk memenuhi pelayanan publik. Kemudian, dari sudut pandang sosial dan budaya, layanan publik berfungsi sebagai sarana guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat demi tercapainya kesejahteraan. Pemerintah memenuhi kebutuhan utama berdasarkan keyakinan dan nilai-nilai masyarakat..[19]

Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap orang, penduduk, wilayah, maupun komunitas. Ruang lingkup pelayanan ini meliputi penyediaan komoditas, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh institusi penyedia layanan publik, yang pelaksanaannya diarahkan untuk mendukung pencapaian tujuan negara dalam mensejahterakan masyarakat sebagaimana termaktub dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini menguraikan susunan penyajian materi mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Setiap bagian disusun untuk membahas satu tema khusus secara komprehensif dengan mengikuti metodologi penelitian yang standar. Penyajian materi dilakukan secara deskriptif-analitis melalui narasi yang mengalir, bukan dalam bentuk poin-poin seperti daftar isi. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

[19] Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. (Malang: Setara Pers, 2011), 11.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Bab I menguraikan pengantar yang mencakup latar belakang penelitian, fokus penelitian, serta manfaat dari penelitian tersebut. Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua sub bagian, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, dan ditutup dengan definisi istilah.
2. Bab II menguraikan mengenai penelitian terdahulu yang telah diteliti dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta kajian teori.
3. Bab III menguraikan dengan rinci mengenai metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, keabsahan data, serta tahap tahap penelitian.
4. Bab IV, berisi tentang pembahasan yang memuat gambaran umum dari penelitian yang dibahas yakni Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Publik.
5. Bab V adalah penutup yang berisi kesimpulan sebagai bentuk jawaban dari pertanyaan pokok yang telah dikemukakan sebelumnya serta saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi karya Faradiba Putri Rahmadani yang berjudul "Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman dalam Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008"

   Skripsi ini mengeksplorasi upaya dalam memahami pelaksanaan rekomendasi dari Ombudsman dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghalangi pelaksanaan rekomendasi tersebut. Penelitian ini akan menitikberatkan pada implementasi Rekomendasi Ombudsman, sementara penelitian yang akan peneliti lakukan berfokus pada kepastian hukum dalam konteks pelayanan publik.[20]

   Temuan penelitian mengindikasikan bahwa rekomendasi Ombudsman dalam pelayanan publik belum diterapkan secara maksimal. Kondisi ini terlihat dari tingginya angka keluhan maladministrasi, ditambah belum adanya payung hukum yang mengatur penegakan hukum bagi penyelenggara layanan yang mengabaikan rekomendasi Ombudsman.
2. Skripsi karya Ridho Aldila yang berjudul "Kedudukan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Fungsi Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik"

[20] Faradiba Putri Rahmadani, "Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman dalam Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008" (Lampung: Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2023).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Penelitian ini membahas posisi hukum rekomendasi Ombudsman RI serta bagaimana pelaksanaannya oleh penyelenggara pelayanan publik. Tindakan Ombudsman juga mencakup penanganan terhadap penyelenggara yang tidak mematuhi atau melaksanakan rekomendasi tersebut. Meskipun sama-sama membahas kedudukan hukum rekomendasi Ombudsman RI, penelitian ini lebih menitikberatkan pada fungsi pengawasan Ombudsman, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan fokus pada aspek kepastian hukum dari rekomendasi tersebut.

Penelitian ini menunjukan bahwa Rekomendasi Ombudsman RI memiliki kedudukan yang sangat penting dalam system pengawasan penyelenggaraan pelayaanan publik di Indonesia. Meskipun tidak memiliki kekuatan yang sama seperti putusan pengadilan, akan tetapi rekomendasi Ombudsman RI mengikat secara moral (morally binding).

3. Skripsi karya Anjaz Muhammad Fauzan Hakim yang berjudul "Kedudukan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Badan Usaha Milik Daerah terkait pelayanan Publik"

Skripsi ini membahas tentang kedudukan rekomendasi dalam BUMD atas maladminisrasi dalam pelayanan publik. Apakah Rekomendasi Ombudsman dilaksanakan atau tidak demi mewujudkan pelayanan publik yang baik.[21] Hal ini yang membedaakan antara penelitian tersebut dan Penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu objek Penelitiannya.

[21] Anjaz Muhammad Fauzan Hakim, "Kedudukan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia terhadap Badan Usaha Milik Daerah Terkait Pelayanan Publik" (Padang: Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2020)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil penelitian ini yaitu Rekomendasi Ombudsman RI sangaat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Rekomendasi Ombudsman RI bersifat wajib dilaksanakan oleh BUMD. Jika tidak melaksanakannya, maka BUMD akan diberi konsekuensi serius.

4. Skripsi karya Moh Akbar Aly Huda yng berjudul "Wewenang Komisi Ombudsman Republk Indonesia dalam menjalankan Fungsi Ajudikasi Khusus (Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus)".

   Skripsi ini membahas tentang kewwenangan Ombudsman republik Indonesia daklam melaksaanakan fungsi ajudikasi khusus nya berdasarkan peraturan Ombudsman RI. Skripsi ini juga membahas upaya yang dapat dilakukan masyarakat apabila tidak puas dengan putusan dalam ajudikasi Ombudsman RI.[22]

   Berbeda dengan penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian berfokus pada Kepastian hukum dari Rekomendasi Ombudsman RI, bukan focus pada salah satu Fungsi Ombudsmannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI memiliki otoritas ajudikasi khusus, yang cukup umum dalam konsep perkembangan Ombudsman di dunia.

   Studi ini merekomendasikan agar pemerintah segera menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) atau Peraturan Presiden (Perpres) yang mengatur kompensasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, Peraturan

[22] Muh Aly Akbar Huda, "Wewenang Komisi Ombudsman Republk Indonesia dalam Menjalankan Fungsi Ajudikasi Khusus (Analisis Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus)," (Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember, 2019).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Prosedur Ajudikasi Khusus akan memiliki dasar hukum yang lebih kuat, terutama dalam menindaklanjuti putusan Ajudikasi Khusus terkait pemberian kompensasi. Di samping itu, diperlukan penguatan sanksi dan posisi Ombudsman guna memastikan efektivitas implementasi keputusan tersebut.

5. Thesis oleh Maharani Salma Harnoeputri yang berjudul "Kekuatan Putusan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman RI dalam Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik."

   Dalam thesis ini peneliti fokus mengkaji Bahwa kewenangan Ombudsman RI yang pertama kali disebutkan dalam UU Pelayanan Publik yakni Ajudikasi Khusus, yang mana tidak disebutkan dalam UU Ombudsman yang dikeluarkan sebelum UU Pelayanan Publik,[23] berbeda dengan Penelitian yang akan Peneliti lakukan yakni fokus terhadap Kepastian dan Kedudukan Rekomendasi Ombudsman Tersebut.

   Temuan penelitian mengungkapkan bahwa rekomendasi Ombudsman RI dalam penyelesaian sengketa kompensasi memperoleh legitimasi hukum dari statusnya sebagai lembaga negara independen yang berwenang melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik.

[23] Mahar ani Salma Noeraputri, "Kekuatan Putusan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman RI dalam Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," (Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian

No	Nama	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Faradiba Putri Rahmadani	Pelaksanaan rekomendasi Ombudsman Dalam perbaikan pelayanan publik menurut Undang Undang no 37 tahun 2008	Penelitian ini difokuskan kepada pelaksaan dari rekomendasi Ombudsman, sedngkan penelitian yang peneliti lakukan adalah untuk mengetahui kekuatan hukum dan kepastian hukum dari rekomendasi Ombudsman RI.	Sama sama membahas mengeni produk hukum yang dikeluarkan oleh Ombudsman Ri yaitu Rekomendasi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2.	Ridho Aldila	Kedudukan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam fungsi Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik	Penelitian ini membahas kedudukan hukum saja, sedangkan penelitian yang peneliti kerjakan membahas mengenai kekuatan hukum dan kepastian hukum dari rekomenasi Ombudsman RI	Sama sama membahas mengenai fungsi dari rekomendasi Ombudsman pada plaksanaan pelayanan publik.
3.	Anjaz maulana fauzan hakim	Kedudukan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Badan Usaha Milik Daerah terkait	Objek Penelitian ini adalah badan Usaha Milik daerah sedangkan objek yang	Sama sama membahas mengenai fungsi dari rekomendasi Ombudsman pada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		pelayanan Publik	peneliti teliti adalah keseluruhan dari peerintah pejabat Publik.	plaksanaan pelayanan publik.
4.	Moh Akbar Aly Huda	Wewenang komisi Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan Fungsi ajudikasi Khusus (analisis peraturan Ombudsman Republikindonesia Nomor 31 tahun 2018 tentang mekanisme dan tata cara Ajudikasi Khusus)	Penilitian ini membahas tentang fungsi dari ajudikasi Ombudsman RI, sedangkan yang peneliti teliti adalah tentang kekuatan hukum dari produk yang dihasilkan oleh Ombudsman yaitu Rekomendasi.	Sama sama membahas tentang Ombudsman RI.
5.	Maharani salma harnoeputri	Kekuatan putusan ajudikasi khusus oleh Ombudsman Ri dalam penyelesaian sengketa ganti rugi dihubungkan dengan undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.	Penelitian ini membahas kekuatan dari putusan ajudikasi khusus, sedangkan peneliti akan menganalisis kekuatan putusan Rekomendasi Ombudsman RI.	Sama sama membahas tentang kekuatan dari Putusan Ombudsman Ri.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Kajian Teori

Upaya untuk menyusun penelitian ini memerlukan suatu kerangka teori yang dapat mendukung penelitian sehingga menghasilkan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, kajian teori ini merupakan suatu keharusan dalam

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sebuah penelitian ilmiah. Kajian teori ini bertujuan untuk memberikan penjelasan atau batasan tentang teori yang akan menjadi dasar bagi penelitian.. Berikut variable-variabel yang akan di pakai saat penelitian.

1. Pelayanan Publik dalam Good Governance

Pada dasarnya, Suatu layanan publik mencakup area yang sangat luas. Hal ini tidak hanya mencakup interaksi langsung antara penyedia layanan (pegawai pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat), tetapi juga melibatkan seluruh proses pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam pengertian yang lebih umum), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jembatan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik, dan sebagainya.

Sri Maulidah mengklasifikasikan pelayanan publik ke dalam dua kategori, yakni dalam pengertian luas dan sempit. Secara luas, pelayanan publik diartikan sebagai seluruh upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah. Sementara dalam arti sempit, pelayanan publik dimaknai sebagai bentuk layanan langsung yang diberikan aparatur sipil negara kepada masyarakat, terutama melalui aktivitas administratif seperti pengurusan dokumen terkait pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik itu sendiri.[24]

Implementasi prinsip demokrasi dalam ranah politik dan pemerintahan memerlukan tidak sekadar kompetensi teknis aparat pelayanan publik, melainkan juga komitmen fundamental untuk

[24] Sri Maulidah, *Pelayanan Publik*, (Bandung : CV Indah Prahasta, 2014), 10.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih (clean government) dan bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, serta Nepotisme. Konsep Good Governance sebagai paradigma pengelolaan pemerintahan ideal menekankan pada terciptanya kinerja birokrasi yang akuntabel, kompeten, dan steril dari berbagai bentuk penyimpangan KKN.

Teori pelayanan publik memberikan dasar konseptual bagi pemerintah dan instansi publik untuk merancang dan melaksanakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemahaman terhadap berbagai teori ini akan membantu peserta memahami peran dan tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Kemudian, maksud dari kata "*Good Governance*" adalah kekuasaan negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Good Governance* dapat terwujud dan berjalan efektif jika semua pihak, termasuk masyarakat dan pemerintah, terlibat. Sebuah pemerintahan yang baik dan efisien memerlukan koordinasi yang tepat serta integritas, profesionalisme, dan tingkat semangat kerja serta moral yang tinggi. Oleh karena itu, penerapan konsep *Good Governance* dalam pelaksanaan kekuasaan pemerintah negara menghadapi tantangan tersendiri.

Secara konseptual, terminologi "baik" dalam Good Governance mengandung dimensi ganda. Dimensi substantif merujuk pada internalisasi nilai-nilai yang memprioritaskan aspirasi publik serta memberdayakan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan dan keadilan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sosial. Sementara dimensi instrumental terkait dengan kapasitas pemerintahan dalam menjalankan fungsi-fungsi administratif secara optimal untuk merealisasikan tujuan tersebut.[25]

Tata kelola yang efektif hanya akan terwujud bila ada dua elemen yang saling melengkapi, yaitu masyarakat yang bertanggung jawab, proaktif dan memiliki kesadaran, serta pemerintah yang transparan, responsif, bersedia mendengarkan, dan ingin melibatkan. Kedua aspek ini merupakan kunci untuk menciptakan pemerintahan yang adil dan akuntabel.

a. Prinsip *Good Governance*

Prinsip *Good Governance* menurut United Nation Development Program (UNDP) tahun 1997 yakni:

1. Participation (Partisipasi);
2. Rule of Law (Kepastian Hukum);
3. Transparancy (Transparan);
4. Responsiveness (Bertanggung Jawab);
5. Consensus Orientation (Berorientasi pada Kesepakatan);
6. Equity (Keadilan);
7. Effectiveness And efficiency (Efektivitas dan Efisiensi);
8. Accountability (Akuntabilitas);
9. Strategi Vision (Visi Strategik)

Lebih lanjut, kerangka hukum Indonesia telah mengkodifikasi prinsip-prinsip Good Governance. Hal ini diatur secara eksplisit dalam

[25] Sedarmayanti. *Good Governance, Kepemerintahan Yang Baik*, (Bandung: Mandar Maju, 2012), 3.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dari KKN, yang menetapkan asas-asas fundamental yang wajib dipenuhi oleh setiap penyelenggara negara.

Asas Kepastian Hukum**,** yakni prinsip yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan yang diambil;

1. Asas Tertib Penyelenggara Negara**,** yaitu prinsip yang menjadi dasar keteraturan, keselarasan, dan keseimbangan dalam pengendalian pemerintahan negara;
2. Asas Kepentingan Umum**,** yaitu prinsip yang mengutamakan kesejahteraan masyarakat secara aspiratif, akomodatif, dan selektif.
3. Asas Keterbukaan adalah prinsip yang mempertahankan hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat, adil, dan tidak bias tentang bagaimana pemerintah beroperasi, sambil mempertahankan hak asasi pribadi, kelompok, dan rahasia negara;
4. Asas Proporsionalitas menekankan pentingnya menjaga keseimbangan antara hak dan tanggung jawab yang dimiliki oleh penyelenggara negara;;
5. Asas Profesionalitas mengutamakan kemampuan yang didasarkan pada norma etika serta ketentuan hukum yang berlaku;
6. Asas Akuntabilitas mengharuskan setiap tindakan dan hasil kerja penyelenggara negara dapat dipertanggungjawabkan kepada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

masyarakat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kewajiban Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik

Ketika para pejabat di berbagai tingkat pemerintahan terus berusaha untuk menjadi yang terkuat, organisasi yang bertujuan melayani masyarakat semakin tidak terlihat, sementara ambisi untuk menjadi yang paling kuat semakin menguat. Tugas pemerintah adalah menjadi pelayan bagi masyarakat, dan mereka harus selalu mencari cara untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Selain itu, mereka harus mengesampingkan kepentingan pribadi mereka di atas kepentingan masyarakat. Prinsip *Good Governance* di Indonesia, rakyat memerlukan pemimpin yang bisa mewujudkan cita-cita sekaligus tujuan yang diinginkan. Pemerintah harus terbiasa merasa berkewajiban untuk mendengarkan suara masyarakat yang berhak untuk berbicara.[26]

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pemerintah Daerah bertugas untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk melaksanakan tanggung jawab dalam menyediakan layanan publik, mengelola urusan pemerintahan, serta menjalankan

[26] Jamaluddin Majid, "Kontribusi Teori Contigency: Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui E-Government di Indonesia", *Jurnal: Assets,* Volume 11 Nomor 2, Desember 2021, 190.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

proyek pembangunan tertentu, ASN harus ahli dalam ilmu manajemen ASN yang berlandaskan pada Sistem Merit.

Hal ini berarti harus ada Perbandingan antara syarat, kemampuan, dan hasil kerja yang diperlukan untuk sebuah posisi dengan syarat, kemampuan, dan hasil kerja yang dimiliki oleh calon saat proses perekrutan, pelantikan, penempatan, serta promosi untuk jabatan tersebut, dilakukan dengan cara yang transparan dan bersaing sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik."

2. Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah keadaaan, ketentuan atau ketetapan yang pasti. Secara hakiki, hukumh aruslah pasti dan adil. Hukum dapat dijalankan sesuai fungsinya apabila dilaksanakan dengan pasti dan adil. Kepastian hukum adalah pertanyaan yang tidak bias dijawab oleh sosiologi, hanyya bias dijawab secara normatif. [27]

Menurut Hans Kelsen, hukum merupakan suatu sistem norma yang berisi pernyataan tentang apa yang "seharusnya" dilakukan (das sollen), meliputi aturan-aturan yang mengatur perilaku yang wajib dijalankan. Norma ini merupakan hasil dari tindakan dan pilihan manusia. Dalam berinteraksi dengan sesama dan masyarakat luas, undang-undang yang berisi aturan umum berfungsi sebagai panduan. Kepastian hukum tercipta dari adanya aturan tersebut beserta pelaksanaannya. [28]

[27] Dominikus Rato, *Filsafat Hukum: Mencari, Menemukan dan Memahami Hukum*, (Yogyakarta: Laksbang Perindo, 2010), 59.

[28] Dominikus Rato, *Filsafat Hukum*, 158.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kepastian hukum secara normatif terjadi apabila suatu peraturan disusun dan diundangkan dengan jelas, serta memiliki struktur yang logis. Dalam konteks ini, jelas artinya tidak akan menimbulkan keraguan, sedangkan logis berarti berfungsi sebagai sistem norma yang saling melengkapi tanpa bertentangan satu sama lain. Kepastian hukum berkaitan dengan penerapan hukum yang tegas, konsisten, dan tetap, serta tidak terpengaruh oleh keadaan subjektif. Kepastian hukum secara faktual menunjukkan bahwa hukum yang tidak jelas atau tidak adil adalah hukum yang buruk.

Dengan adanya peraturan hukum yang bersifat umum, masyarakat atau individu dapat memahami tindakan yang diperbolehkan dan yang dilarang. Selain itu, peraturan ini juga menumbuhkan rasa aman secara hukum bagi masyarakat atau individu dari maladministrasi atau penyalahgunaan kekuasaan pemerintah, karena melalui aturan yang umum ini, masyarakat mengetahui apa saja yang dapat diterapkan atau dilakukan oleh negara terhadap mereka. Jika kita mengaitkan kepastian hukum dengan perjanjian sesuai dengan pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga hak dan kewajiban dalam perjanjian sewa-menyewa, dijelaskan bahwa hal ini bisa memberikan posisi yang setara antara pihak-pihak hukum yang terlibat.

3. Pengawasan

Pengawasan sama artinya dengan kontrol, dalam KBBI arti kata kontrol yakni pengawasan, mengontrol berarti mengawasi atau memeriksa.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Pengawasan merupakan sebuah prosedur untuk memastikan bahwa sasaran lembaga dan pengelolaan dapat terwujud. Berkaitan dengan metode menciptakan aktivitas sesuai yang telah direncanakan. Oleh karena ituu, perencanaan pmemiliki hubungan yang kuat dengan pengawasan.[29]

Dalam bidang manajemen fungsional, pengawasan merupakan tugas yang wajib dilaksanakan oleh setiap pemimpin unit atau bagian kerja terhadap jalannya pekerjaan. Jenis jenis pengawasan lembaga Negara yakni;

a. Pengawasan atasan langsung (pengawasan melekat)

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung serta Peradilan di Bawahnya, pengawasan terdiri atas:

1.) Melakukan pengawasan dan pembinaan secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan tugas serta perilaku staf, baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja.

2.) Berupaya menyediakan fasilitas atau metode kerja yang sesuai dengan wewenang yang ada agar pelaksanaan tugas dapat dilakukan sesuai dengan rencana dan aturan yang ada[30].

b. Pengawasan fungsional

Pengawasan fungsional adalah mekanisme monitoring yang dilaksanakan oleh aparatur khusus guna mendukung tugas pengawasan

[29] Yohanes Yahya, *Pengantar Managemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 158.

[30] Sekretariat Negara Republik Indonesia, Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan atasan Langsung dilingkungan Mahkamah Agung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pimpinan dalam lingkup organisasi yang menjadi wilayah kewenangannya. Secara struktural, pengawasan fungsional terbagi atas:

1. Badan pengawas keuangan dan pembangunan
2. Inspektorat jendral departemen, aparat pengawasan lembaga pemerintah non departemen/ instansi pemerintah lainnya;
3. Inspektorat wilayah Provinsi;
4. Inspektorat wilayah Kabupaten / Kota

c. Pengawasan politis DPR /DPRD

Pengawasan politik sering kali disebut sebagai pengawasan yang tidak resmi atau informal karena biasanya dilakukan oleh pihak-pihak tertentu secara tidak langsung maupun langsung, atau bisa juga disebut sebagai pengendalian sosial. Salah satu contohnya adalah pengawasan yang dilakukan melalui surat pengaduan dari masyarakat.Pemeriksaan BPK.

BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) merupakan pengawas eksternal pemerintahan karena berada diluar susunan organisasi pemerintahan BPK mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada DPR RI.

d. Pengawasan umum dan pemeriksaan lainnya

Pengawasan umum adalah pengawasan yang dikelola oleh pemerintah terhadap semua bentuk pemerintahan untuk memastikan adanya tata kelola yang baik. Menteri Dalam Negeri serta Gubernur, Bupati, atau Wali Kota bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

umum terhadap pemerintah daerah melalui metode pengawasan yang bersifat preventif, represif, serta pengawasan umum, yang merupakan tanggung jawab utama yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintah Daerah.

Pelaksanaan tugas pengawasan tersebut memperoleh dukungan struktural dari Inspektur Jenderal serta Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum dan Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, baik dalam aspek pengawasan preventif maupun represif. Pada tingkat provinsi, Gubernur dalam melaksanakan fungsi pengawasan umum dibantu oleh Inspektorat Wilayah Provinsi, sedangkan untuk pengawasan preventif dan represif memperoleh dukungan teknis dari Sekretariat Daerah.

e. Pengawasan yang Efektif

Menurut Siswanto, pengawasan yang efektif terdiri dari hal-hal berikut: [31]

1. Akurasi data sebagai dasar pengambilan keputusan
2. Ketepatan waktu dalam pengumpulan dan analisis informasi
3. Objektivitas dan kelengkapan data yang mudah dipahami
4. Fokus pada area berisiko tinggi penyimpangan
5. Efisiensi biaya pengawasan
6. Keselarasan dengan realitas organisasi
7. Adaptasi dengan siklus operasional perusahaan
8. Fleksibilitas dalam merespon dinamika perubahan

[31] Rahmawati Sururama, *Pengawasan Pemerintahan*, (Jatinangor: CV Cendekia Press, 2020), 107.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

9. Kemampuan korektif melalui mekanisme preskriptif dan operasional.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian mengenai hukum adalah sebuah kegiatan yang melibatkan pemeriksaan terhadap suatu isu hukum yang diikuti dengan penanganan permasalahan tersebut menggunakan norma hukum yang sesuai dengan fakta-fakta yang relevan.

1. Jenis Penelitian

   Pada penelitian penelitian ini, peneliti menggunakan metode yuridis-normatif. Metode ini menggunakan studi kepustakaan yaitu pengolahan data menggunakan data sekunder yang merujuk pada Peraturan Perundang-Undangan, Teori Hukum, Buku, Jurnal, Artikel dan juga Norma Norma yang berlaku. Tujuan dari peneliti menggunaan metode Yuridis-Normatif ini agar penelitian yang dilakukan peneliti ini diharapkan dapat menjawab secara lengkap dari menyeluruh mengenai kekuatan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia terhadap lembaga publik..[32]

2. Pendekatan

   Pendekatan yang diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini meliputi Pendekatan Undang-Undang *(Statue Approach)* Pendekatan Perbandingan *(Comparative Approach*), dan Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach). Dalam penggunaan pendekatan Undang-Undang, peneliti melakukan studi, pemahaman, serta analisis terhadap Undang-

[32] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2009), 94-95.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Undang dan peraturan lain yang relevan dengan isu yang dibahas dalam penelitian ini.

Selanjutnya, peneliti menggunakan pendekatan konseptual untuk memahami bahan hukum sehingga mereka dapat memahami arti kata yang termasuk dalam istilah hukum. Kemudian Pendekatan Perbandingan (*Comparative Approach*) untuk mengetahui perbandingan antara putusan pengadilan dan putusan atau rekomendasi yang dibuat oleh Ombudsman RI. Ketiga pendekatan ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk memahami dengan benar kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman RI dlam mewujudkan kepastian hukum dalam pelayanan Publik.

B. Bahan Hukum

Bahan hukum adalah salah satu hal yang utama dalam melakukan penelitian. Bahan hukum berfungsi sebagai pemecah masalah pada isu hukum yang sedang diteliti dan membutuhkan sumber sumber penelitian. Dalam meakukan penelitian tentu membutuhkan bahan huum primer, bahan hukum Sekunder dan bahan non hukum.

1. Bahan hukum Primer

Bahan hukum primer yakni adalah bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan Perundang-Undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang undangan dan putusan putusan hakim.[33] Bahan hukkum primer yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yakni Peraturan Perundang Undangan:

[33] Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, 141.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

a. Undang undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
b. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
c. Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
d. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2022.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam studi ini terdiri atas dokumen-dokumen resmi yang telah dipublikasikan serta berkaitan erat dengan hukum. Contohnya adalah kamus hukum, buku jurnal hukum, dan ulasan terhadap keputusan pengadilan. Selain itu, bahan hukum sekunder juga dapat diperoleh dari informasi dan data yang terdapat di internet..

3. Bahan Non Hukum

Bahan non-hukum berperan sebagai alat bantu untuk bahan hukum yang utama dan tambahan, yang dapat memperbaiki kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi dan menganalisis fakta-fakta yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti. Namun, sering kali permasalahan hukum menjadi lebih kompleks, sehingga diperlukan pemahaman yang lebih dalam tentang isu tersebut.[34] Bahan hukum yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni berupa buku pedoman penelitian karya ilmiah.

[34] Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, 165.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kemudian sumber-sumber lain diperoleh dari sumber non hukum yang berhubungan dengan permasalahan dalam pelayanan publik yang ada di Indonesia.

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian hukum normatif atau kepustakaan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan- bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier dan atau bahan hukum non-hukum. Teknik ini dilakukan dengan melihat, membaca, mendengar dan melakukan penelusuran bahan hukum tersebut melalui media internet.[35]

D. Analisis Bahan Hukum

Metode yang diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deduktif, yang berarti memandang isu secara umum hingga menuju aspek-aspek spesifik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.[36]

Menurut Peter Mahmud marzuki bahan yang diperoleh harus dapat memberikan jawaban atas permasalahan dengan tepat melalui langkah langkah berikut:

1. Mengidentifikasi fakta hukum untuk menemukan isu hukum yang akan dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan bahan hukum dan bahan non hukum yang berhubungan dengan isu hukum yang ingin peneliti pecahkan;

[35] Mukti Fajar, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris (*Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), 160.

[36] Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, 171.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Mengambil kesimpulan berupa argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
4. Memberikan pemahaman atas argumentasi yang ada adalam kesimpulan.

E. Keabsahan Bahan Hukum

Penelitian yang baik adalah penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga, keabsahan data menjadi sebuah persoalan yang sangat penting. Keabsahan data dapat diketahui dan diuji dengan berbagai cara, salah satunya ialah dengan triangulasi data. Triangulasi data ialah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan dan mengkombinasikan data yang ada, hal ini dilakukan guna mengecek kevalidan data.[37]

Metode ini berfungsi sebagai penuntun peneliti dalam mendapatkan data yang dinilai benar dari sumber-sumber yang ada. Karena penelitian ini adalah penelitian kepustakaan, maka dari itu peneliti untuk mendapatkan data dari sumber-sumber yang ada dapat menghubungkan dan menyangkut pautkan dari berbagai sumber yang tersedia atau menelaah masalah yang dikaji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[37] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 274.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Pemberian Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) merupakan lembaga negara yang dibentuk dengan tujuan utama mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta badan hukum milik negara lainnya dan badan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Pembentukan lembaga ini bertujuan untuk memastikan terciptanya pemerintahan yang bersih, efektif, dan bertanggung jawab, serta menjamin hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang adil dan berkualitas.

Secara hukum, Ombudsman RI memiliki dasar kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini menggantikan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang sebelumnya menjadi dasar operasional lembaga ini. Dalam undang-undang tersebut, ditegaskan bahwa Ombudsman RI adalah lembaga negara yang bersifat mandiri, tidak memiliki hubungan hierarkis dengan lembaga negara lainnya, dan dalam menjalankan tugas serta wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lain.

Ombudsman RI terdiri dari sembilan orang anggota yang dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan diangkat oleh Presiden. Kesembilan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

anggota tersebut terdiri dari tokoh masyarakat yang memiliki integritas, keahlian, pengalaman, dan kepedulian dalam bidang pelayanan publik serta hak asasi manusia. Para anggota ini bertugas selama lima tahun dan dapat dipilih kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya.

Struktur organisasi Ombudsman RI terbagi menjadi beberapa keasistenan utama, seperti Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, Keasistenan Utama Pemeriksaan Laporan, serta Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi. Selain itu, Ombudsman RI memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi untuk memperluas jangkauan pengawasan pelayanan publik hingga ke daerah-daerah.[38]

Sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008, tugas utama Ombudsman RI adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan, serta menyampaikan rekomendasi kepada instansi yang dilaporkan. Wewenang Ombudsman meliputi pemanggilan pihak terkait, meminta dokumen, melakukan investigasi atas inisiatif sendiri (own motion investigation), hingga menyampaikan saran perbaikan dan rekomendasi kepada lembaga terkait.

Maladministrasi yang menjadi fokus pengawasan Ombudsman mencakup berbagai bentuk penyimpangan administratif seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, diskriminasi, hingga pungutan liar. Dalam praktiknya, Ombudsman tidak hanya bertugas sebagai pengawas pasif, tetapi juga aktif dalam pencegahan,

[38] Ombudsman Republik Indonesia, "Profil: Sekilas Ombudsman", *Ombudsman Republik Indonesia*, https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt?lang=id. Diakses pada Juli 4, 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

edukasi publik, serta menjalin kerja sama lintas lembaga guna memperbaiki sistem pelayanan publik.

Sejak didirikan, Ombudsman RI telah menunjukkan peran yang signifikan dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di Indonesia. Setiap tahunnya, Ombudsman menerima ribuan laporan dari masyarakat terkait dengan berbagai bentuk keluhan, terutama dalam sektor agraria, kepolisian, pendidikan, dan kesehatan. Laporan-laporan tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan pemeriksaan dan, jika terbukti terjadi maladministrasi, disampaikan rekomendasi kepada instansi yang bersangkutan.

Walau bersifat tidak mengikat secara hukum, rekomendasi Ombudsman memiliki kekuatan moral dan politik yang cukup besar. Lembaga-lembaga publik yang tidak menindaklanjuti rekomendasi dapat diumumkan ke publik sebagai bentuk tekanan sosial. Dalam beberapa kasus, rekomendasi Ombudsman juga menjadi dasar perubahan kebijakan publik, revisi prosedur pelayanan, bahkan sanksi terhadap pejabat yang bersangkutan.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI menghadapi sejumlah tantangan, antara lain rendahnya tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi yang diberikan, terbatasnya anggaran, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi Ombudsman. Di samping itu, belum adanya kekuatan hukum yang mengikat secara langsung terhadap rekomendasi yang dikeluarkan membuat pelaksanaan koreksi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

terhadap maladministrasi kerap bergantung pada kemauan politik instansi yang dilaporkan.[39]

Meski demikian, harapan terhadap keberadaan Ombudsman RI tetap tinggi. Peran strategisnya sebagai pengawal reformasi birokrasi dan pelayanan publik menjadi sangat penting dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Oleh karena itu, penguatan regulasi, peningkatan dukungan politik dan anggaran, serta edukasi publik perlu terus ditingkatkan agar lembaga ini dapat berfungsi secara optimal.

Ombudsman RI adalah wujud konkret dari komitmen negara dalam melindungi hak-hak warga negara atas pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Dengan wewenang yang dimilikinya, lembaga ini menjadi penjaga moral birokrasi yang berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara. Keberhasilan Ombudsman RI sangat bergantung pada sinergi antar lembaga, partisipasi publik, dan keseriusan pemerintah dalam menegakkan prinsip-prinsip *good governance*.[40]

Pengaturan pemberian rekomendasi oleh Ombudsman RI dalam UU No. 37 Tahun 2008 tidak hanya diatur secara teknis dalam pasal-pasal substantif, tetapi juga ditegaskan dalam bagian Penjelasan Umum sebagai prinsip dasar pendekatan kerja Ombudsman. Dalam Penjelasan Umum tersebut disebutkan bahwa “Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara mempunyai kesadaran

[39] M. Yahya Harahap, *Kinerja Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik (*Jakarta: Pustaka Ilmu Hukum, 2022), 76.

[40] Prasetyo, *Hukum Administrasi dan Lembaga Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021), 31.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi. Tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi."[41]

Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak, agar penyelenggara negara memiliki kesadaran menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi tanpa harus selalu menunggu perintah formal berupa rekomendasi. Frasa ini menunjukkan bahwa esensi dari kehadiran Ombudsman bukanlah semata-mata untuk menghukum atau memerintah secara kaku, melainkan lebih sebagai fasilitator penyelesaian masalah pelayanan publik dengan menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab etik pada penyelenggara negara.

Selanjutnya, lebih lanjut UU No. 37 Tahun 2008 mengatur terkait pemberian rekomendasi ini tersebar dalam beberapa pasal di dalam undang-undang, khususnya Pasal 1 angka 7, Pasal 8, Pasal 35 hingga Pasal 39. Rekomendasi merupakan puncak dari proses investigasi Ombudsman, yang menyimpulkan adanya pelanggaran administratif serta memberikan arahan korektif untuk perbaikan kinerja pelayanan publik.

Secara konseptual, Pasal 1 angka 7 "Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik". [42]Pasal ini mendefinisikan rekomendasi sebagai kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman dan

[41] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Penjelasan Umum.
[42] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Pasal 1 Angka 7.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ditujukan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti demi peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Definisi ini menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman bukan hanya sekadar opini, tetapi merupakan hasil dari proses hukum administratif yang memiliki dimensi substantif dan korektif. Rekomendasi tersebut menjadi bentuk pertanggungjawaban lembaga negara terhadap keluhan publik atas buruknya pelayanan, serta merupakan alat bantu negara dalam mewujudkan prinsip *good governance*.

Lebih lanjut, Pasal 8 ayat (1) huruf f dan g yang berbunyi "f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi."[43]

Pasal ini memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk membuat rekomendasi dalam penyelesaian laporan masyarakat, termasuk rekomendasi untuk pembayaran ganti rugi dan rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan. Selain itu, Ombudsman juga diberi hak untuk mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasinya kepada publik sebagai bagian dari transparansi pengawasan. Kewenangan ini sangat strategis karena memberikan tekanan moral dan sosial terhadap lembaga publik agar bertanggung jawab terhadap pelayanan yang mereka berikan. Pengumuman publik juga

[43] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Pasal 8 ayat (1) huruf f dan g.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi implementasi pelayanan publik.

Kemudian secara teknis, Pasal 35 hingga Pasal 37 mengatur tata cara penyusunan dan isi dari rekomendasi.

Pasal 35

Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa:
a. menolak Laporan; atau
b. menerima Laporan dan memberikan Rekomendasi.

Pasal 37

(1) Ombudsman menerima Laporan dan memberikan Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf b dalam hal ditemukan Maladministrasi.
(2) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat sekurang-kurangnya:
a. uraian tentang Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
b. uraian tentang hasil pemeriksaan;
c. bentuk Maladministrasi yang telah terjadi; dan
d. kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor dan atasan Terlapor.
(3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Pelapor, Terlapor, dan atasan Terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal Rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.[44]

Berdasarkan pasal tersebut, setelah melakukan pemeriksaan laporan, Ombudsman memiliki dua pilihan yakni menolak laporan jika tidak terbukti maladministrasi atau menerima dan menindaklanjutinya dengan rekomendasi. Pasal 37 ayat (2) secara rinci menetapkan bahwa rekomendasi setidaknya harus memuat ringkasan laporan, hasil pemeriksaan, jenis maladministrasi yang ditemukan, serta pendapat dan saran kepada atasan terlapor. Ketentuan ini menjamin bahwa rekomendasi tidak disusun secara sembarangan, tetapi

[44] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Pasal 35 dan pasal 37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

berdasarkan fakta hukum yang telah teruji dalam proses pemeriksaan. Hal ini sejalan dengan prinsip *due process of law* dalam hukum administrasi negara.

Ketentuan yang paling krusial terdapat dalam Pasal 38 dan Pasal 39, yang menyebutkan bahwa terlapor dan atasannya wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman dalam waktu paling lama 60 hari sejak diterima. Jika rekomendasi tidak dilaksanakan, Ombudsman dapat mempublikasikan ketidakpatuhan tersebut kepada masyarakat, dan melaporkannya kepada DPR serta Presiden. Pasal 39 menyatakan bahwa pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Namun, ketentuan ini belum mengatur secara eksplisit mekanisme eksekusi hukum atas rekomendasi yang diabaikan. [45]Dalam praktiknya, ketiadaan sanksi pidana atau perdata terhadap ketidakpatuhan tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan sejumlah instansi terhadap rekomendasi Ombudsman.

Ketentuan-ketentuan tersebut menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman berada pada posisi *soft law*, yaitu memiliki daya ikat moral dan administratif, tetapi tidak bersifat final dan mengikat seperti putusan pengadilan. Hal ini menciptakan dilema hukum karena meskipun undang-undang mewajibkan pelaksanaan rekomendasi, tidak tersedia perangkat hukum yang memaksa agar rekomendasi tersebut benar-benar dijalankan. Rekomendasi Ombudsman seolah menjadi kekuatan pengawasan yang "lemah", padahal secara filosofi hukum, ia memainkan peran penting dalam

[45] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Pasal 38 dan pasal 39.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menjamin akuntabilitas dan perlindungan hak-hak masyarakat terhadap penyalahgunaan kekuasaan administratif.

B. Konsekuensi Yuridis Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Permasalahan pelayanan publik yang belum efektif di Indonesia masih dirasakan hingga kini. Masyarakat kerap mengeluhkan pelayanan yang rumit, lambat, mahal, dan tidak transparan. Banyak pegawai pemerintah juga belum memahami peran mereka sebagai pelayan masyarakat. Kondisi ini menumbuhkan harapan akan perbaikan kualitas pelayanan publik. Jika standar layanan publik diabaikan, kualitas layanan akan menurun. Transparansi informasi dan biaya yang tidak jelas akan memicu praktik pungli dan korupsi. Pengabaian standar ini juga bisa menyebabkan maladministrasi dan merusak reputasi pemerintah. Permasalahan pelayanan publik yang belum optimal di Indonesia mencerminkan lemahnya implementasi prinsip *good governance*, khususnya dalam hal akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas.

Untuk mengawasi penyelenggaraan layanan publik, pemerintah membentuk Ombudsman, sebagaimana diatur dalam UU No. 37 Tahun 2008. Lembaga ini bertindak sebagai pengawas eksternal terhadap instansi pemerintah, dengan kewenangan untuk menyelidiki dugaan maladministrasi secara independen dan netral. Meskipun tidak terikat langsung dengan lembaga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

legislatif, Ombudsman wajib melaporkan kinerjanya kepada DPR sebagai bentuk akuntabilitas publik.[46]

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, kewenangan institusi ini secara tegas mencakup:

1. Penerimaan laporan dugaan maladministrasi dalam layanan publik;
2. Pemeriksaan substantif terhadap laporan yang masuk;
3. Penanganan laporan sesuai yurisdiksi kelembagaan;
4. Inisiasi penyelidikan mandiri atas indikasi maladministrasi;
5. Koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait;
6. Pengembangan jejaring strategis;
7. Implementasi langkah preventif maladministrasi; serta
8. Pelaksanaan mandat lain yang diatur perundang-undangan.[47]

Dalam perspektif *good governance*, peran Ombudsman sejalan dengan prinsip partisipasi masyarakat dan *rule of law*, di mana lembaga ini hadir untuk menjembatani suara publik dengan pemerintah. Hasil kerja Ombudsman dalam menangani suatu permasalahan bukan berupa "putusan" hukum, melainkan hanya sebatas rekomendasi.

Putusan Ombudsman ini tidak sama dengan keputusan yang dikeluarkan oleh pengadilan. Secara yuridis, putusan peradilan memiliki hierarki upaya hukum yang komprehensif meliputi banding, kasasi, dan

[46] Dida Rizakti Kiswara, "Sinergi Kerja Sama Masyarakat dengan Ombudsman dalam Pelayanan Publik Optimal," *Ombudsman Republik IndonesiaI,* 27 Februari, 2025, https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--sinergi-kerja-sama-masyarakat-dengan-ombudsman-dalam-pelayanan-publik-optimal. Diakses pada 19 Mei 2025.

[47] Sekretarian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Pasal 18.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

peninjauan kembali. Berbeda dengan rekomendasi Ombudsman RI yang bersifat non-adjudikatif tanpa mekanisme banding, sehingga tidak memiliki kekuatan eksekutorial maupun sifat final dan mengikat secara hukum. Implikasinya, implementasi rekomendasi tersebut bersifat sukarela (voluntary compliance) tanpa adanya sanksi hukum atas ketidakpatuhan.[48]

Namun, terdapat beberapa keuntungan ombudsman dibandingkan dengan lembaga pengawas lainnya, seperti:

1. Tidak adanya biaya bagi pemohon, tidak memerlukan prosedur yang rumit, laporan bisa disampaikan secara lisan atau tertulis, dan tanpa perlu menggunakan jasa Advokat atau pengacara.
2. Pemeriksaan oleh Ombudsman dilaksanakan dengan karakteristik dapat dilakukan di lokasi kejadian (on-site) tanpa terbatas pada kantor Ombudsman.
3. Rekomendasi bersifat inisiatif mandiri (ex-officio) tanpa ketergantungan pada adanya laporan.
4. Kerahasiaan identitas pelapor dijamin secara hukum.
5. Tidak ada kebutuhan untuk replik atau duplik
6. Ombudsman dapat melakukan verifikasi/mencari bukti secara mandiri. [49]

Pasal 1 ayat (7) UU No. 37 Tahun 2008 menegaskan bahwa "Rekomendasi merupakan suatu ringkasan, perspektif, dan saran yang ditentukan berdasarkan hasil penyelidikan Ombudsman, ditujukan kepada pejabat yang dilaporkan untuk dilaksanakan dan/atau direspon guna

[48] Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara: Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, (*Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2016), 140.
[49] Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara*, 142.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik."[50] Pasal 38 dan 39 UU tersebut mewajibkan pelaksanaan rekomendasi dan memberikan sanksi administratif bagi pejabat yang mengabaikannya. Rekomendasi Ombudsman menjadi instrumen penting dalam memperbaiki maladministrasi sebagai wujud pelaksanaan pengawasan eksternal yang berbasis nilai-nilai demokrasi dan perlindungan hak publik.

Rekomendasi Ombudsman menjadi hasil akhir dari proses penyelidikan mendalam. Meskipun tidak memiliki kekuatan mengikat secara yuridis seperti putusan pengadilan, rekomendasi Ombudsman memiliki bobot moral tinggi dan berfungsi sebagai *soft enforcement* (penegakan hukum persuasive). Sebagai instrumen *soft law*, rekomendasi ini berfungsi sebagai *Social enforcement mechanism* (mekanisme kontrol sosial) dan *moral authority* (kemampuan untuk memimpin atau mempengaruh) dalam tata kelola pemerintahan.[51]

Dari sisi teori pengawasan, Ombudsman menjalankan peran pengawasan eksternal yang bersifat independen, preventif, dan korektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi ini sangat krusial mengingat adanya praktik birokrasi yang sering tertutup, lambat, dan tidak responsif terhadap keluhan masyarakat. Ombudsman mengisi kekosongan pengawasan fungsional dan politis yang selama ini belum menjangkau praktik pelayanan publik secara mendalam. Bentuk pengawasan ini termasuk efektif

[50] Setneg RI, UU No. 37 Tahun 2008, Pasal 1 angka (7).
[51] Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara*, 142.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

karena laporan dapat diajukan tanpa biaya, prosedur mudah, dan hasilnya dapat memengaruhi perubahan sistem pelayanan.

Namun demikian, pengawasan yang efektif menurut Siswanto harus memenuhi unsur akurasi, objektivitas, ketepatan waktu, dan kemampuan korektif. [52]Dalam praktiknya, banyak rekomendasi Ombudsman yang tidak ditindaklanjuti karena tidak adanya mekanisme eksekusi yang tegas. Ketika pelaksana layanan publik tidak merespons rekomendasi tersebut, maka pengawasan kehilangan daya korektifnya. Ini menjadi hambatan struktural sekaligus kultural, baik karena keterbatasan SDM Ombudsman maupun resistensi birokrasi terhadap koreksi eksternal.

Dalam menyelesaikan sengketa layanan publik sebagaimana dijelaskan dalam pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman memiliki beberapa metode seperti mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi. Ajudikasi adalah proses penyelesaian konflik melalui keputusan hukum oleh pihak ketiga yang netral. Dalam konteks ini, Ombudsman bertindak sebagai pihak yang memberikan putusan layaknya hakim, meskipun sifatnya tidak mengikat secara hukum seperti pengadilan. Menurut UU Nomor 31 Tahun 2018, ajudikasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa ganti rugi atas pelayanan publik berdasarkan putusan Ombudsman. Mekanisme ini bertujuan memberikan kepastian hukum antara pengguna layanan dan penyelenggara. [53]

[52] Sururama, *Pengawasan Pemerintahan*, 107.

[53] Abdul Madjid Podungge, *Ombudsman: Kewenangan dan Kekuatan Putusan Ajudikasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*, (Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grub, 2024), 14.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ombudsman dapat meminta keterangan, melakukan pemeriksaan langsung, dan memantau pelaksanaan rekomendasi dalam waktu 60 hari sejak disampaikan. Jika dalam jangka waktu tersebut tidak ada tanggapan, atau jika rekomendasi tidak dijalankan secara penuh tanpa alasan yang dapat diterima oleh Ombudsman. Ombudsman memiliki wewenang untuk mengumumkan identitas atasan dari pihak yang dilaporkan jika tidak menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan, serta berhak melaporkannya kepada DPR dan Presiden. Di samping itu, Ombudsman juga berwenang mengajukan usulan pemberian sanksi administratif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[54]

Sepanjang tahun 2024, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 10 ribu lebih laporan masyarakat dan menerima sekitar 112.000 konsultasi. Instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah. Pendampingan dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan dan pencegahan maladministrasi yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada lembaga pemerintah terus membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari naiknya jumlah entitas yang memperoleh opini A atau Kualitas Tertinggi meningkat 60 persen, dari 205 pada 2023 menjadi 337 pada tahun 2024.

Sementara entitas yang memperoleh Kualitas Rendah dan Terendah terus menyusut. Jika pada tahun 2023 jumlahnya masing-masing 23 dan 16, pada tahun 2024 tinggal 14 dan 9. Artinya, lembaga yang masuk zona hijau (kualitas tertinggi dan tinggi) naik dari 414 pada 2023 menjadi 494 pada 2024.

[54] Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Pasal 62 – 63 tentang Tata Cara dan Pemeriksaan Laporan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Di zona kuning (kualitas sedang) turun dari 133 menjadi 70, dan di zona merah (kualitas rendah dan terendah turun dari 39 menjadi 23.[55] Berkat rekomendasi Ombudsman, jumlah instansi dengan kualitas pelayanan tinggi meningkat, sedangkan yang berkualitas rendah menurun secara signifikan. Rekomendasi Ombudsman meliputi:

1. Membantu menyelesaikan masalah pelapor
2. Menyarankan pemberian sanksi
3. Mencegah maladministrasi
4. Mendorong perbaikan sistem pelayanan.

Meski rekomendasi Ombudsman bersifat wajib, sifatnya tidak final atau mengikat seperti keputusan pengadilan. Efektivitas rekomendasi lebih bergantung pada kesadaran dan komitmen moral pejabat publik. Budaya hukum yang terlalu mengandalkan pemaksaan dapat merusak nilai kemanusiaan. Sebaliknya, rekomendasi Ombudsman bertujuan mengedepankan martabat manusia dan integritas pejabat publik. Namun, dalam praktiknya, masih banyak rekomendasi yang diabaikan karena tidak ada sanksi hukum yang mengikat. [56]

Sebagai contoh dalam dokumen Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dengan Nomor 02/RM. 03. 01/II/2025 yang membahas "Maladministrasi dalam Pelaksanaan Penerimaan Siswa Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2024/2025 Melalui Jalur Prestasi di Sekolah Menengah Atas Seluruh

[55] Ombudsman RI, *Laporan Tahunan 2024: Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman RI, 2025), 34.

[56] Dedy Yusuf Bahtiar, *Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Pada Maladministrasi Pelayanan Publik dan Relevansinya Terhadap Teori Sistem Dalam Islam*, (Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), 5.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kota Palembang oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan serta Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Palembang". Ombudsman RI, melalui perwakilannya di Provinsi Sumatera Selatan, telah melakukan penyelidikan berdasarkan inisiatif sendiri mengenai pelaksanaan Penerimaan Siswa Baru (PPDB) Jalur Prestasi Tahun Ajaran 2024/2025 di sejumlah SMA Negeri di Kota Palembang. Penyelidikan ini dilaksanakan guna menanggapi keluhan yang berasal dari Calon Peserta Didik Baru (CPDB) tentang skor tinggi yang tidak memenuhi syarat, dokumen yang tidak terverifikasi, serta dugaan adanya masalah dalam proses PPDB.

Ombudsman RI menemukan adanya dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB Jalur Prestasi tersebut, yang melibatkan Plh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dan Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri se-Kota Palembang. Rekomendasi Ombudsman RI dengan Nomor: 02/RM.03.01/II/2025 kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adalah untuk melakukan tindakan korektif terhadap hasil PPDB Jalur Prestasi, menetapkan kembali peserta didik yang lulus secara transparan dan akuntabel, serta mengevaluasi dan memberikan sanksi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam Maladministrasi.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah menanggapi rekomendasi tersebut dengan menyampaikan tanggapan atas Laporan Hasil Pemeriksaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ombudsman RI dan menyatakan komitmen untuk menindaklanjuti temuan Ombudsman RI serta melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan PPDB.[57]

Dalam kasus lain, Ombudsman RI melakukan kunjungan ke Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk membahas sejumlah rekomendasi yang belum dilaksanakan, termasuk salah satunya adalah rekomendasi terkait penyelesaian persoalan Pepelrada (penguasa pelaksana perang daerah) di Probolinggo. Adanya kendala dalam pelaksanaan rekomendasi Ombudsman RI oleh Pemerintah Kota Probolinggo, yang kemudian menjadi perhatian Ombudsman RI hingga melakukan audiensi khusus dengan Pemprov Jawa Timur. Dokumen Rekomendasi Ombudsman RI Nomor: 002/RM.03.01/IX/2023 Ombudsman RI menerima laporan masyarakat terkait belum diselesaikannya soal penghunian bangunan eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Probolinggo. Laporan ini teregistrasi dengan Nomor: 0105/LM/V/2016/SBY.

Pelapor adalah kuasa dari 7 (tujuh) pemilik bangunan yang sah, yang memiliki alas hak kepemilikan tanah berupa Sertipikat Hak Milik atau Sertifikat Hak Guna Bangunan. Terlapor adalah Wali Kota Probolinggo. Adanya Keputusan Walikota Probolinggo dan/atau Surat Izin dari Pemerintah Kota Probolinggo yang menjadi dasar penghunian sebuah bidang tanah/bangunan oleh pihak lain. Penghunian bangunan tersebut berkaitan dengan Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada). Ombudsman RI telah melakukan pertemuan dengan Pemerintah Kota Probolinggo dan pihak

[57] Ahmad Rafli Baiduri, "Disdik Sumsel Siap Jalankan Rekomendasi Ombudsman Maladministrasi PPDB", *Antara Sumsel*, 14 Februari, 2025, https://sumsel.antaranews.com/berita/774449/disdik-sumsel-siap-jalankan-rekomendasi-ombusdman-maladministrasi-ppdb?page=all. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

terkait lainnya, serta melakukan pemeriksaan dokumen dan peraturan perundang-undangan.

Rekomendasi Ombudsman RI diberikan kepada Wali Kota Probolinggo untuk melakukan peninjauan kembali atas Surat Keputusan Wali Kota Probolinggo terkait pemakaian/penghunian bangunan eks Pepelrada, serta memfasilitasi penyelesaian masalah antar penghuni dan pemilik sertifikat. Kasus belum dilaksanakannya rekomendasi Ombudsman RI terkait penyelesaian persoalan Pepelrada di Probolinggo menunjukkan adanya potensi maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman RI telah berupaya untuk menyelesaikan permasalahan ini sesuai dengan kewenangannya, dan kunjungan ke Pemprov Jawa Timur merupakan langkah lanjutan untuk memastikan rekomendasi dilaksanakan sebagaimana mestinya.[58]

Ombudsman pernah mengeluarkan rekomendasi terkait sengketa penghunian bangunan eks Pepelrada di Probolinggo. Meski sudah ada rekomendasi untuk menyelesaikan sengketa secara adil, Pemerintah Kota Probolinggo belum menindaklanjutinya, sehingga Ombudsman melakukan audiensi dengan Pemprov Jawa Timur sebagai bentuk langkah lanjutan.

Berdasarkan contoh tersebut, faktor yang menghambat pelaksanaan rekomendasi Ombudsman antara lain:

1. Kurangnya fasilitas dan SDM yang kompeten, tanpa adanya sarana maka penegakan hukum tidak dapat berlangsung, sarana ini mencakup Sumber

[58] "Rekomendasi Belum dilaksanakan, Ombudsman RI sambangi Pemprov Jatim," *Ombudsman RI*, 30 Mei, 2025, https://ombudsman.go.id/artikel/r/rekomendasi-belum-dilaksanakan-ombudsman-ri-sambangi-pemprov-jatim. Diakses pada 20 Juni 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Daya Manusia yang terampil. Pejabat Tata Usaha Negara yang tidak terampil tentu tidak dapat melaksanakan rekomendasi dari Ombudsman.

2. Rendahnya kepercayaan masyarakat, birokrasi yang kaku, dan budaya resistensi terhadap perubahan menghambat pejabat TUN dalam melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Selain itu, norma sosial yang mengutamakan kepentingan kelompok di atas kepentingan publik juga dapat menjadi penghalang utama pelaksanaan rekomendasi Ombudsman tersebut.[59]

Pengabaian terhadap tolak ukur pelayanan yang diharapkan dapat menyebabkan kualitas layanan menurun. Hal ini dapat dibuktikan melalui beberapa tanda yang nyata. Misalnya, ketika informasi layanan tidak disampaikan secara transparan, risiko ketidakpastian hukum dalam pelayanan publik akan semakin tinggi. Demikian pula, jika besaran biaya tidak diumumkan secara terbuka, praktik seperti pungutan liar, percaloan, dan suap dapat menjadi hal yang lumrah di instansi tersebut. Pengabaian terhadap tolok ukur layanan publik juga akan meningkatkan kemungkinan munculnya perilaku maladministrasi dan tindakan korupsi.

Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar layanan publik dapat berdampak pada menurunnya reputasi pemerintah sebagai pihak yang memfasilitasi, mengatur, dan mendorong pembangunan dalam layanan publik. Pengabaian terhadap tolak ukur layanan publik juga akan meningkatkan kemungkinan munculnya Maladministrasi dan praktik korupsi tidak hanya

[59] Soerjono Soekanto, *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Depok: Rajawali Pers, 2014), 37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dilakukan oleh individu dalam lembaga pemerintah, tetapi juga dapat terjadi secara terstruktur di institusi pelayanan publik. Hal ini terutama disebabkan oleh sikap pimpinan lembaga yang mengabaikan standar layanan publik yang telah ditetapkan.[60]

C. Pengaturan Kedepan atas Rekomendasi Ombudsman Agar Memiliki Kekuatan Hukum Mengikat Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik berbasis *good governance*, keberadaan Ombudsman sebagai pengawas eksternal memiliki posisi strategis untuk menjamin penyelenggaraan layanan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik maladministrasi. Namun, fakta bahwa rekomendasi Ombudsman bersifat tidak mengikat menimbulkan persoalan serius bagi efektivitas prinsip-prinsip *good governance*, terutama akuntabilitas, responsiv, dan *rule of law*.

Ketika lembaga publik dapat mengabaikan rekomendasi tanpa konsekuensi hukum, maka tata kelola yang adil dan bersih sulit tercapai. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang ideal, diperlukan reformulasi hukum yang menjadikan rekomendasi Ombudsman sebagai keputusan administratif yang memiliki kekuatan eksekutorial atau setidaknya semi-binding. Dengan demikian, nilai-nilai substantif dan instrumental *good governance* seperti keberpihakan pada kepentingan publik dan optimalisasi fungsi birokrasi dapat terimplementasi secara nyata dalam praktik pemerintahan.

[60] Agung Arianto, "Politik Hukum Asas Non Legally Binding Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Instrumen Pencegahan dan Penanganan Laporan Maladministrasi," *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS*, Vol VII, No.1 (Januari 2019): 64.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Putusan ajudikasi yang dibuat oleh Ombudsman untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya. Namun, kekuatan hukum putusan tersebut belum bersifat final dan hanya bersifat rekomendasi, sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Ombudsman. Ketidakfinalan putusan Ombudsman memberi penegakan hukum kesempatan untuk melanjutkan proses pemeriksaan, termasuk di Pengadilan Tata Usaha Negara dan/atau Pengadilan Umum, terutama jika ada indikasi tindak pidana atau pelanggaran hukum.[61]

Dalam berbagai pemberitaan media massa, baik daring maupun cetak, seringkali ditemukan fenomena putusan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) yang telah berkekuatan hukum tetap namun tidak diindahkan oleh pejabat Tata Usaha Negara. Kondisi ini mengindikasikan adanya penyalahgunaan wewenang atau penyimpangan hukum yang dilakukan oleh oknum pejabat eksekutif.[62]

Berdasarkan analisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa putusan ajudikasi Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik hanya bersifat sebagai rekomendasi yang mengikat secara moral (morally binding), bukan secara hukum. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme hukum tambahan untuk memperkuat implementasi putusan tersebut. Beberapa opsi yang dapat dipertimbangkan antara lain:

[61] Madjid, *Ombudsman*, 91.

[62] Basuki Kurniawan, Sholikul Hadi, "Kepatuhan Pejabat Tata Usaha Negara Menjalankan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Berdasarkan Asas Asas Pemerintahan Yang Baik", *Jurnal Fakultas Syariah UIN KHAS Jember*, Vol 2, No 1, (Januari 2020): 7.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Melakukan revisi terhadap UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Produk hukum yang tidak mengikat menunjukkan adanya kekosongan norma yang mengancam prinsip keadilan dan perlindungan hukum. Menurut teori Hans Kelsen, hukum yang ideal harus bersifat pasti, logis, dan dapat diprediksi.[63] Masyarakat sebagai pengguna layanan publik berhak atas jaminan hukum bahwa setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara konkret oleh negara. Ketika rekomendasi Ombudsman tidak diwajibkan untuk dilaksanakan, maka hak tersebut menjadi ilusi. Oleh karena itu, pengaturan ke depan harus mengarah pada penegasan kekuatan hukum rekomendasi agar setiap penyimpangan dalam pelayanan publik dapat ditangani secara tegas. Penguatan regulasi akan memberikan kepastian hukum baik bagi masyarakat sebagai pelapor, maupun bagi instansi sebagai penyelenggara, sehingga tercipta hubungan hukum yang setara dan adil dalam pelayanan publik.

Penambahan ketentuan yang mengatur mekanisme pengawasan dan penegakan terhadap pelaksanaan rekomendasi tersebut bertujuan agar terdapat mekanisme yajng mengatur prosedur pengajuan rekomendasi Ombudsman yang tidak dilaksanakan ke PTUN. Dalam revisi ini, perlu diatur bahwa rekomendasi Ombudsman memiliki sifat mengikat apabila tidak dilaksanakan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, dan dapat

[63] Dominikus Rato, *Filsafat Hukum*, 158.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menjadi landasan pengajuan sengketa ke PTUN. Terdapat 3 landasan yang perlu diperhatikan dalam merumuskan revisi pada Undang-Undang yakni:

a. Landasan Filosofis

Revisi UU No. 37 Tahun 2008 berlandaskan pada norma fundamental negara, yaitu Pancasila. Pasal 38 Ayat (4) dalam revisi ini memiliki keterkaitan erat dengan Sila Kelima Pancasila, yaitu ″Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia″.

Sila Kelima ini menegaskan bahwa keadilan merupakan prinsip dasar dalam mewujudkan kepastian hukum sekaligus merealisasikan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam Pembukaan UUD NRI 1945, khususnya tujuan ″memajukan kesejahteraan umum″. Dengan demikian, revisi undang-undang ini tidak hanya bertujuan memperkuat fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan.[64]

Dalam perspektif filosofis kebangsaan, negara hadir untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Hal ini termaktub dalam Pembukaan UUD NRI 1945. Fungsi pelayanan publik adalah bagian dari aktualisasi mandat tersebut. Jika negara gagal memberikan pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawab, maka negara gagal mewujudkan cita-cita konstitusionalnya.

[64] Suri Indriani, Hadi Rianto, "Analisis Nilai Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia Untuk Mengembangkan Sikap Keadilan Di Desa Pusat Damai Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau," *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, Volume 3, Nomor 2, (Desember 2019): 169.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ombudsman adalah bagian dari mekanisme pengawasan dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara bertanggung jawab. Oleh karena itu, penguatan daya ikat rekomendasinya merupakan perwujudan dari tanggung jawab negara terhadap rakyatnya. Ketika penyelenggara negara mengabaikan koreksi dari lembaga pengawas, maka negara telah gagal hadir untuk rakyat.

Selanjutnya, menurut Hans Kelsen, hukum merupakan sistem norma yang bersifat hirarkis dan logis, yang seharusnya memberikan kepastian terhadap apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.[65] Dalam realitasnya, keberadaan rekomendasi Ombudsman yang "bersifat wajib" tetapi tidak disertai konsekuensi yuridis yang jelas menimbulkan ketidakpastian hukum, baik bagi masyarakat yang dirugikan maupun bagi instansi yang dilaporkan. Ketidakpastian ini melemahkan posisi hukum masyarakat dalam menuntut keadilan administratif.

Jika dipandang dari landasan filosofis dari kepastian hukum menuntut adanya kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency) dalam norma hokum.[66] Karena itu, revisi undang-undang seharusnya memperkuat bahwa rekomendasi Ombudsman adalah bagian dari perintah administratif negara yang harus ditaati, dan pelanggarannya berimplikasi hukum. Ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat pada

[65] Dominikus Rato, *Filsafat Hukum*, 172.

[66] Pandu, "Pengertian Kepastian Hukum secara Umum dan Pendapat Para Ahli," *Gramedia Blog*, 12 Mei, 2025, https://www.gramedia.com/literasi/perlindungan-hukum/. Diakses pada 20 Mei 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sistem hukum dan menjamin peran hukum sebagai pelindung hak-hak warga negara.

b. Landasan Sosiologis

Menurut Jimly Asshiddiqie, norma hukum yang dirumuskan dalam suatu undang-undang harus selaras dengan kesadaran hukum masyarakat. Artinya, setiap ketentuan hukum yang dibentuk harus mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat serta sesuai dengan realitas sosial dan hukum yang berkembang. Oleh karena itu, dalam konsideran (pertimbangan) pembentukan undang-undang, harus tercermin dasar-dasar empiris yang kuat. Hal ini penting agar suatu gagasan normatif yang dituangkan dalam undang-undang benar-benar berakar pada kenyataan sosial dan kesadaran hukum masyarakat, bukan sekadar idealisme teoritis.[67]

Dalam melakukan revisi UU No. 37 Tahun 2008, terdapat suatu pertimbangan sosiologis berupa permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih menjadi isu yang mendasar dalam kehidupan masyarakat. Keluhan terhadap pelayanan yang lambat, berbelit-belit, tidak transparan, dan diskriminatif terus muncul dalam berbagai sektor, mulai dari administrasi kependudukan, pendidikan, hingga layanan kesehatan. Laporan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat lebih dari 10.000 aduan masyarakat yang diterima lembaga tersebut, dengan instansi pemerintah daerah menjadi

[67] Jimly Asshiddiqie, Perihal Undang-Undang (Konstitusi Press: Jakarta, 2006), 234.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pihak yang paling banyak dilaporkan. Hal ini menandakan bahwa maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan persoalan struktural yang terus terjadi dan belum diselesaikan secara optimal oleh lembaga internal pemerintah maupun melalui mekanisme pengawasan konvensional.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik hadir untuk menjembatani ketimpangan kekuasaan antara negara sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberadaan lembaga ini merupakan bagian dari kontrol sosial dalam negara demokratis untuk memastikan bahwa kekuasaan dijalankan secara akuntabel dan responsif. Namun, efektivitas Ombudsman kerap terhambat oleh ketidakjelasan kekuatan hukum dari rekomendasi yang dikeluarkannya. Banyak instansi yang bersikap pasif atau bahkan mengabaikan rekomendasi tersebut karena tidak adanya konsekuensi hukum langsung apabila rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan.

Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap keadilan administratif dan realitas penegakan hukum dalam pelayanan publik. Dalam konteks sosiologis, hukum seharusnya tidak hanya dipandang sebagai sistem normatif, tetapi juga sebagai sarana rekayasa sosial yang efektif dalam merespons kebutuhan dan dinamika masyarakat. Ketika masyarakat mengalami ketidakadilan dalam pelayanan publik dan tidak mendapatkan solusi meskipun telah melalui mekanisme pengaduan resmi seperti Ombudsman, maka

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan akan melemah. Ini berpotensi menciptakan alienasi sosial, frustrasi kolektif, dan resistensi terhadap otoritas negara.

Lebih jauh, dalam perspektif hukum dan pembangunan (law and development), lembaga seperti Ombudsman bukan sekadar penyerap keluhan, tetapi harus menjadi alat transformasi tata kelola pemerintahan. Kekuatan rekomendasi yang bersifat moral semata tidak cukup dalam menghadapi budaya birokrasi yang resisten terhadap kritik dan perbaikan. Diperlukan langkah konkret berupa penguatan status hukum rekomendasi agar menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi penyelenggara pelayanan. Hal ini akan menciptakan struktur insentif yang jelas: instansi yang taat terhadap rekomendasi akan memperoleh legitimasi, sementara yang abai akan dikenai sanksi administratif atau publikasi negatif yang dapat berdampak pada reputasi kelembagaan.

Tuntutan masyarakat untuk memberikan kekuatan mengikat terhadap rekomendasi Ombudsman juga selaras dengan prinsip *good governance*, khususnya prinsip akuntabilitas, kepastian hukum, dan responsiveness. Tanpa penguatan normatif, prinsip-prinsip tersebut hanya menjadi jargon administratif tanpa implikasi nyata dalam praktik pelayanan. Dengan kata lain, masyarakat memerlukan jaminan hukum bahwa setiap bentuk ketidakadilan birokrasi dapat ditangani secara tuntas, efektif, dan tidak diabaikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kondisi sosiologis ini menuntut adanya revisi terhadap UU No. 37 Tahun 2008, agar memuat norma eksplisit yang menyatakan bahwa rekomendasi Ombudsman bersifat mengikat secara hukum, memiliki batas waktu pelaksanaan, dan apabila diabaikan, dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penegasan ini penting untuk memperkuat fungsi Ombudsman sebagai pengawas independen dan untuk memastikan bahwa suara masyarakat tidak hanya didengar, tetapi juga ditindaklanjuti secara konkret oleh negara.

Dengan demikian, revisi UU ini merupakan kebutuhan mendesak demi menjawab tuntutan keadilan sosial dan efektivitas pengawasan publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga hukum dan pemerintahan dalam rangka mewujudkan tata kelola yang bersih, transparan, dan berkeadilan.

c. Landasan Yuridis

Secara konstitusional, Indonesia adalah negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945), yang menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum.” Implikasi dari prinsip ini adalah seluruh tindakan penyelenggara negara harus tunduk pada hukum dan dapat diuji legalitasnya. Dalam kerangka ini, keberadaan lembaga pengawas seperti Ombudsman Republik Indonesia merupakan bentuk perwujudan prinsip checks and balances serta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengawasan terhadap kekuasaan publik, sebagaimana tercermin dari fungsinya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, secara normatif telah menetapkan fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman, termasuk kewenangan mengeluarkan rekomendasi atas hasil penyelidikan maladministrasi. Dalam Pasal 1 angka 7 undang-undang tersebut disebutkan bahwa "Rekomendasi adalah saran yang disampaikan oleh Ombudsman kepada pejabat yang berwenang atas dasar hasil pemeriksaan atas laporan masyarakat atau hasil investigasi atas inisiatif sendiri yang wajib ditindaklanjuti."

Selanjutnya, Pasal 38 dan Pasal 39 mengatur kewajiban instansi untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut dalam waktu 60 hari. Namun, undang-undang ini belum memberikan norma yang secara eksplisit menegaskan bahwa rekomendasi tersebut bersifat mengikat secara hukum, serta tidak mengatur konsekuensi hukum yang jelas bagi instansi yang mengabaikannya.

Ketiadaan sifat mengikat dalam rekomendasi Ombudsman bertentangan dengan prinsip kepastian hukum sebagai salah satu asas umum pemerintahan yang baik, yang tercantum dalam Pasal 3 huruf b Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Kepastian hukum berarti bahwa setiap tindakan penyelenggara negara harus memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

secara normatif. Ketika hasil pemeriksaan lembaga pengawas seperti Ombudsman tidak memiliki daya paksa, maka esensi hukum sebagai alat pembatas kekuasaan dan perlindungan warga negara menjadi lemah.

Lebih jauh, Pasal 5 ayat (2) dan (3) UU No. 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman bersifat mandiri, bebas dari campur tangan kekuasaan lain, dan memiliki kewenangan untuk meminta keterangan, melakukan pemeriksaan, serta merekomendasikan penyelesaian atas laporan masyarakat. Namun, kemandirian ini tidak diimbangi dengan instrumen hukum yang memaksa pelaksanaan rekomendasinya, sehingga sering kali menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan hasil penyelidikan Ombudsman, padahal fungsi ini penting dalam memperbaiki sistem pelayanan publik secara struktural.

Selain itu, dalam konteks hukum administratif, rekomendasi Ombudsman merupakan bentuk dari putusan administratif non-yustisial yang seharusnya memiliki kekuatan normatif agar mampu menciptakan keadilan administratif (administrative justice). Oleh karena itu, dalam hal rekomendasi dikeluarkan setelah melalui prosedur pemeriksaan formal, objektif, dan berdasarkan hukum yang berlaku, maka seharusnya berlaku prinsip presumption of legality, yaitu keputusan administratif dianggap sah dan harus dijalankan kecuali dibatalkan oleh putusan pengadilan. Ini sejalan dengan asas umum dalam hukum administrasi negara yang berkembang dalam praktik peradilan Tata Usaha Negara.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Penguatan kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman juga sesuai dengan asas akuntabilitas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dalam undang-undang ini ditegaskan bahwa setiap penyelenggara negara, khususnya ASN, harus bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewenangannya kepada publik. Jika Ombudsman, sebagai representasi kepentingan publik, telah menyatakan terdapat tindakan maladministrasi, maka pejabat atau instansi terkait wajib melaksanakan koreksi administratif sebagaimana direkomendasikan, sebagai bentuk pertanggungjawaban jabatan kepada masyarakat.

Lebih jauh, penguatan sifat mengikat rekomendasi Ombudsman memiliki relevansi dengan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 32/PUU-XI/2013 yang pada prinsipnya menegaskan bahwa lembaga negara yang dibentuk oleh undang-undang dengan tugas pengawasan, penyelidikan, dan rekomendasi, memiliki fungsi konstitusional yang harus dihormati oleh lembaga eksekutif. Dalam putusan tersebut Mahkamah menekankan pentingnya penguatan efektivitas lembaga pengawasan independen sebagai bagian dari perlindungan hak-hak warga negara.

Dari sisi perbandingan hukum, di banyak negara lain seperti Swedia, Finlandia, dan Korea Selatan, lembaga Ombudsman diberikan kewenangan yang lebih kuat, termasuk kekuatan hukum yang mengikat atas rekomendasinya. Bahkan, dalam beberapa yurisdiksi, rekomendasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ombudsman dapat menjadi dasar untuk tindakan hukum lebih lanjut, termasuk pengenaan sanksi atau pembatalan keputusan administrasi yang bertentangan dengan hukum.

Dengan mempertimbangkan berbagai dasar normatif di atas, maka pengajuan revisi terhadap UU No. 37 Tahun 2008 adalah hal yang mendesak dan beralasan secara yuridis. Revisi tersebut perlu memuat ketentuan yang menegaskan bahwa:

1) Rekomendasi Ombudsman bersifat mengikat secara hukum dan wajib dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu;
2) Penolakan atau pengabaian terhadap rekomendasi tersebut harus disertai dengan alasan hukum yang sah dan dapat diuji secara administratif atau yudisial;
3) Instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi tanpa alasan sah dikenai sanksi administratif, dan jika berlarut-larut, dapat diumumkan ke publik sebagai bentuk pertanggungjawaban institusional.

Dengan penguatan norma ini, maka keberadaan Ombudsman tidak hanya menjadi simbol pengawasan administratif, tetapi benar-benar berfungsi sebagai instrumen penegakan keadilan administratif dan jaminan hukum bagi masyarakat atas hak-haknya dalam pelayanan publik.

2. Menegakkan isi yang terdapat dalam Undang-Undang Ombudsman serta Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 mengenai Prosedur Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dalam rangka mendorong penguatan peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan revisi terhadap UU No. 37 Tahun 2008 khususnya terkait penguatan kekuatan hukum atas rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman. Salah satu langkah penting dalam upaya tersebut adalah menegaskan kembali isi dari ketentuan dalam undang-undang tersebut dan memperkuat implementasi Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Prosedur Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Kedua perangkat hukum ini sejatinya telah memberikan kerangka normatif dan prosedural dalam penanganan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi. Namun dalam praktiknya, karena ketiadaan konsekuensi hukum yang tegas terhadap instansi yang tidak menjalankan rekomendasi, efektivitas pengawasan eksternal yang dilakukan oleh Ombudsman menjadi lemah dan kurang memberi dampak nyata bagi masyarakat.

UU No. 37 Tahun 2008 dalam Pasal 38 dan 39 menyatakan bahwa setiap rekomendasi Ombudsman wajib ditindaklanjuti oleh pihak terlapor, dan jika tidak dilaksanakan, dapat dikenai sanksi administratif. Namun ketentuan tersebut masih bersifat pasif karena tidak memberikan mekanisme hukum lanjutan jika sanksi administratif pun diabaikan. Di sinilah letak urgensi revisi yang harus menambahkan ketentuan bahwa rekomendasi yang tidak dijalankan dalam jangka waktu tertentu dapat dijadikan dasar untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), atau

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

setidaknya menjadi bahan pemeriksaan bagi lembaga pengawas internal seperti Inspektorat, KASN, maupun lembaga penegak disiplin lainnya. Dengan begitu, rekomendasi yang dikeluarkan bukan lagi hanya bersifat anjuran moral, tetapi juga memiliki konsekuensi hukum yang jelas.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 telah menyempurnakan mekanisme penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyelesaian laporan, termasuk di dalamnya penetapan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Namun perlu ditegaskan dalam undang-undang bahwa peraturan tersebut merupakan instrumen pelaksana resmi yang bersifat wajib dan mengikat bagi seluruh penyelenggara layanan publik. Dengan demikian, keberadaan peraturan tersebut tidak hanya menjadi acuan prosedural internal Ombudsman, tetapi menjadi pedoman eksternal yang harus ditaati oleh instansi yang dilaporkan. Dalam konteks ini, revisi terhadap UU Ombudsman perlu mencantumkan klausul bahwa pelaksanaan ketentuan dalam peraturan Ombudsman merupakan bagian integral dari tata kelola pelayanan publik yang wajib diikuti oleh seluruh entitas pemerintah.

Selain itu, revisi undang-undang harus memperkuat posisi Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagai dokumen hukum administratif yang dapat dijadikan dasar dalam proses hukum lebih lanjut. Saat ini, LAHP hanya menjadi produk akhir internal Ombudsman yang bersifat rekomendatif, tanpa pengakuan dalam sistem peradilan administrasi. Padahal, substansi LAHP yang telah melalui proses investigatif dan analisis hukum seharusnya memiliki bobot sebagai dokumen resmi yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mencerminkan tindakan korektif negara atas dugaan penyimpangan layanan publik. Dengan penguatan ini, LAHP dapat dijadikan alat bukti atau referensi dalam gugatan ke PTUN maupun dalam pemeriksaan etik dan disiplin oleh lembaga terkait.

Dari perspektif teoritik, penguatan tersebut selaras dengan prinsip-prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Teori pelayanan publik modern tidak lagi memandang negara sebagai penguasa tunggal, melainkan sebagai penyedia layanan yang harus bertanggung jawab terhadap keluhan warganya. Maka, jika rekomendasi Ombudsman terus dibiarkan tidak dilaksanakan tanpa konsekuensi, maka akan terjadi krisis kepercayaan terhadap mekanisme pengawasan eksternal negara. Teori efektivitas hukum sebagaimana disampaikan oleh Soerjono Soekanto juga menggarisbawahi bahwa suatu norma hanya efektif jika memiliki konsekuensi yang nyata, baik secara sosial maupun yuridis. Dengan kata lain, keberadaan aturan tanpa daya paksa hanya akan menjadi norma simbolik.

Selain itu, penguatan rekomendasi Ombudsman menjadi mengikat secara hukum juga sangat relevan dalam kerangka pemenuhan prinsip kepastian hukum sebagaimana termaktub dalam Pasal 28D ayat (1) UUD NRI 1945. Hanya dengan adanya konsekuensi hukum yang jelas terhadap pelanggaran administratif, masyarakat dapat merasa terlindungi hak-haknya atas pelayanan publik yang layak. Dalam sistem hukum Indonesia yang menjunjung prinsip negara hukum (rechstaat), pengakuan terhadap lembaga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengawas independen seperti Ombudsman harus didukung oleh perangkat hukum yang memungkinkan tindak lanjut rekomendasi secara konkret dan terukur.

Dengan melakukan penguatan atas isi UU No. 37 Tahun 2008 dan memastikan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 dijalankan secara menyeluruh oleh instansi penyelenggara layanan publik, maka akan tercipta sistem pengawasan pelayanan publik yang tidak hanya prosedural tetapi juga substansial. Ini akan berkontribusi pada reformasi birokrasi dan penciptaan layanan publik yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan. Dalam jangka panjang, penguatan ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara dan menciptakan ekosistem pelayanan publik yang menjunjung tinggi prinsip keadilan administratif dan supremasi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Pengaturan pemberian rekomendasi oleh Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Rekomendasi diatur mulai dari definisi hingga tata cara penyusunannya dalam Pasal 1 angka 7, Pasal 8, dan Pasal 35 hingga Pasal 39, serta ditegaskan dalam Penjelasan Umum. Meskipun bersifat wajib dilaksanakan, rekomendasi Ombudsman tergolong sebagai *soft law* karena belum memiliki kekuatan eksekutorial yang mengikat secara hukum, sehingga kepatuhan terhadapnya lebih bergantung pada kesadaran moral dan tanggung jawab etis penyelenggara negara
2. Secara normatif konsekuensi yuridis Rekomendasi Ombudsman RI bersifat wajib. Namun rekomendasi tersebut tidak memiliki kekuatan eksekutorial seperti putusan pengadilan, sehingga konsekuensi yuridisnya tergolong sebagai *soft law* yang lebih mengandalkan kepatuhan sukarela (voluntary compliance) pejabat publik. Oleh karena itu, c

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Untuk mewujudkan prinsip kepastian hukum dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, perlu dilakukan revisi terhadap UU No. 37 Tahun 2008 agar secara tegas menyatakan bahwa rekomendasi Ombudsman memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Dalam revisi tersebut, perlu dimuat klausul bahwa rekomendasi yang tidak dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu dapat menjadi dasar pengajuan sengketa ke PTUN atau dikenai sanksi administratif. Selain itu, implementasi Peraturan Ombudsman RI No. 58 Tahun 2023 harus diperkuat agar prosedur pemeriksaan dan penyelesaian laporan tidak hanya menjadi pedoman internal, tetapi juga bersifat mengikat bagi penyelenggara layanan publik. Dengan demikian, penguatan regulasi akan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan menjunjung tinggi keadilan administratif.

B. Saran

1. Ombudsman perlu memperkuat mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan rekomendasi dengan melakukan monitoring secara berkala dan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi.
2. Para pejabat Tata Usaha Negara (TUN) secara proaktif harus melaksanakan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menegakkan prinsip akuntabilitas. Pelaksanaan rekomendasi ini tidak hanya akan memperbaiki kinerja instansi, tetapi juga akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara penyelenggara negara dan Masyarakat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Selain penguatan hukum formal, diperlukan strategi pembinaan budaya hukum dan etika pelayanan publik melalui pelatihan, seminar, dan kolaborasi antarinstansi yang berfokus pada nilai integritas, transparansi, dan tanggung jawab publik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Asmara, Galang. *Hukum Kelembagaan Negara: Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia.* Yogyakarta : Laksbang Pressindo, 2016

Kadarisman. M. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rajawali, 2013

Karso. Junaedi, *Good Governance*. Yogyakarta: Samudra Biru, 2022.

Marzuki. Peteer Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2009

Marzuki. Peteer Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana, 2008

Maulidah. Sri. *Pelayanan Publik*. Bandung : CV indah Prahasta, 2014

M. Harahap, Yahya. *Kinerja Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik.* Jakarta: Pustaka Ilmu Hukum, 2022.

Moenex. Reydonnizar. *Good Governance, Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2019

Podungge, Ahmad Madjid. *Ombudsman: Kewenangan dan Kekuatan Putusan Ajudikasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. Malang : PT. Literasi Nusantara Abadi Grub, 2024

Prasetyo. *Hukum Administrasi dan Lembaga Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Sedarmayanti. *Good Governance, Kepemerintahan Yang Baik. bagian kedua edisi revisi*. Bandung: Mandar Maju, 2012

Soekanto. Soerjono, *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Depok : Rajawali Pers, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta 2018

Sururama. Rahmawati. *Pengawasan Pemerintahan*. Jatinangor: CV Cendekia Press, 2020

Winardi. Sokriono Didik. Sirajuddin. Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan informasi. Malang: Setara Pers, 2011

Peraturan Perundang - Undangan

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang - Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009

Sekretariat Negara Republik Indonesia .Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Pasal 62-63 tentang Tata Cara dan Pemeriksaan Laporan

Jurnal

Ariyanto, Agung, Isharyanto, Lego Karjoko. "Politik Hukum Asas Non-Legally Binding Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Instrumen Pencegahan dan Penanganan Laporan Maladministrasi." Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS Vol VII No 1 (Juni 2019): 66, https://jurnal.uns.ac.id/hpe/article/view/29194

Gea, Ali Yusran, "Urgensi Landasan Filosofis, Sosiologis dan Yuridis dalam Pembentukan Undang-Undang di Indonesia" Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi, Vol 6, no 4, (Juni 2024), 7 https://review-unes.com/index.php/law/article/download/2077/1667/

Jamaluddin Majid, "Kontribusi Teori Contigency: Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui E-Government di Indonesia", Jurnal: Assets, Volume 11 Nomor 2, Desember 2021,

Kurniawan. Basuki. Sholikul Hadi, "Kepatuhan Pejabat Tata Usaha Negara Menjalankan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Berdasarkan Asas Asas Pemerintahan Yang Baik", Jurnal Fakultas Syariah UIN KHAS Jember, Vol 2 no 1, (Januari 2020),

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ombudsman RI, “Wakil Presiden RI hadiri laporan tahunan 2023 Ombudsman RI,” https://Ombudsman.go.id/news/r/wakil-presiden-ri-hadiri-peluncuran-laporan-tahunan-2023-Ombudsman-ri. Ombudsman RI,Maret 14,2024

Skripsi

Aldila Ridho, Kedudukan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam fungsi Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik, (padang: Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2011

Hakim. Anjaz Muhammad fauzan. Kedudukan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia trhadap badan Usaha Milik Daerah terkait Pelayanan Publik, (Padang: Fakultas ukum Universitas Andalas, 2020

Huda Muh Aly Akbar, Wewenang Komisi Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan Fungsi ajudikasi Khusus (analisis peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 tahun 2018 tentang mekanisme dan tata cara ajudikasi Khusus), Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember, 2019

Noeraputri. Maharni salma. Kekuatan Putusan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman RI Dalam Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Dihubungkan dengan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Rahmadani. Faradiba Putri. Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Dalam perbaikan Pelayanan Publik Menurut Undang Undang no 37 tahun 2008, Lampung : fakultas Hukum Universitas Lampung, 2023

Bahtiar. Dedy Yusuf. Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Pada Maladministrasi Pelayanan Publik dan Relevansinya Terhadap Teori Sistem Dalam Islam, Yogyakarta : Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017

Dokumen

Ombudsman RI, "Laporan Tahunan 2024, Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi," 27 Mei 2025

Ombudsprudensi jilid 1. Jakarta selatan: Ombudsman RI, 2022

Ombudsman Republik Indonesia. "Profil: Sekilas Ombudsman". *Ombudsman Republik Indonesia*. https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt?lang=id. Diakses pada Juli 4, 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Auriel Nadifiah Fajrin

Nim : 212102030021

Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Publik" adalah benar-benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya makan sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Juni 2025

Peneliti

Auriel Nadifiah Fajrin

NIM 212102030021

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BIODATA PENULIS

1. **IDENTITAS DIRI**

Nama Lengkap	: Auriel Nadifiah Fajrin
NIM	: 2121020021
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal, Lahir	: Bondowoso, 30 Desember 2002
Agama	: Islam
Alamat	:Dsn. Jatian, Rt 005/ Rw 003, Desa Sumberanyar, Kecamatan Mesan,Kabupaten Bondowoso
Telepon/ Hp	: 082143635273
Program Studi	: Hukum Tata Negara
Fakultas	: Syariah
Email	: arllndfhhh@gmail.com

2. **RIWAYAT PENDIDIKAN**

2007 – 2009	: PAUD Mawar 02 – Sumberanyar
2009 – 2015	: SDN Sumberanyar 01 – Sumberanyar
2015 – 2018	: SMPN 2 Maesan – Bondowoso
2018 – 2021	: MA Nurul Jadid – Paiton, Probolinggo

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id