

Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik

Mohammad Sandy Kurniawan¹, Noor Hafidah²

¹ Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: sandykurniawan@gmail.com

² Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: noorhafidzah@ulm.ac.id

Abstract: The purpose of this study is to find out the resolution of public service disputes by adjudication including the legal basis and procedures for resolving public service disputes considering that so many people are dissatisfied or disappointed with public services provided by the government. This research is a normative research by taking inventory of laws and legal norms concerning public service disputes.

According to this study shows that: First, based on Article 1 number 11 of Law Number 25 of 2009 regulates the authority for adjudication settlement by the Ombudsman of the Republic of Indonesia as a public service dispute resolution institution, the Ombudsman's authority in carrying out special adjudication is only carried out for settlement of compensation on recommendations Ombudsman in public service disputes and is carried out if the settlement of compensation cannot be resolved by conciliation and mediation. Second, the procedures for reports, complaints or submission of public facts to the Ombudsman of the Republic of Indonesia are submitted in writing or orally by anyone who has become a victim of Public Service Maladministration. Thus anyone who feels they are a victim of Public Service Maladministration must submit both in writing and orally to the Ombudsman of the Republic of Indonesia Based on Law of the Republic of Indonesia Number 37 of 2017 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia.

Keywords: Adjudication, Public Service, Ombudsman

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian pada sengketa pelayanan publik secara ajudikasi termasuk dasar hukum dan prosedur dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik mengingat begitu banyaknya masyarakat yang tidak puas atau kecewa dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menginventarisir peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang menyangkut sengketa pelayanan publik. Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa : Pertama, Berdasarkan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur kewenangan penyelesaian secara ajudikasi oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pemutus sengketa pelayanan publik, kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan ajudikasi khusus hanya dilakukan terhadap penyelesaian ganti rugi atas rekomendasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik dan dilakukan apabila penyelesaian ganti rugi tidak dapat diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi. Kedua, Prosedur laporan, pengaduan atau penyampaian fakta masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Ajudikasi, Pelayanan Publik, Ombudsman.

1. Pendahuluan

Dewasa ini, di negara kita, masyarakat mengharapkan negara mampu menyelenggarakan pemerintahan yang baik, yaitu penyelenggaraan negara yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan akuntabel. Efektif artinya pelaksanaannya sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan, efisiensi artinya pelaksanaannya dilakukan secara efisien, efektif dan efisien, transparansi artinya semua Kebijakan yang dilaksanakan oleh badan pengelola publik bersifat publik, setiap orang dapat diawasi secara langsung sehingga evaluasi kinerja dapat dilakukan berdasarkan hasil yang dicapai. Akuntabel berarti bahwa penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab atas kebijakan yang mereka tetapkan dan mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada semua warga negara pada setiap akhir tahun pemerintahan. Konsep good governance bermula dari ketidakpuasan terhadap fungsi pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik. Implementasi praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu opsi strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyediaan pelayanan publik.

Aparatur sipil negara merupakan tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pengukuran kinerja melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai key driver juga dianggap penting oleh semua pemangku kepentingan dari perspektif good governance. Pegawai negeri, masyarakat sipil, dan dunia usaha memiliki kepentingan yang sama dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Tiga alasan penting mengapa reformasi pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, peningkatan kinerja pelayanan publik dianggap penting oleh pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Kedua, pelayanan publik merupakan domain dari ketiga unsur pemerintahan yang berinteraksi sangat kuat. Ketiga, nilai-nilai yang menjadi ciri praktik good governance lebih mudah dan jelas diterjemahkan ke dalam pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan sarat dengan jebakan, seperti prosedur pelayanan yang panjang, ketidakpastian waktu dan biaya yang membuat masyarakat sulit untuk mengakses pelayanan secara mandiri melalui jalur hukum. materialistis. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, membuat masyarakat mencari cara lain untuk mendapatkan layanan dengan

cara tertentu, termasuk memberikan layanan service level. biaya tambahan. Selain hal di atas, ada juga pertanyaan bagaimana mereka yang martabatnya sebagai warga negara sering direndahkan akan mendapat pelayanan. Bisnis ditempatkan pada peran pelanggan yang membutuhkan bantuan pejabat, sehingga tunduk pada pengaturan birokrasi dan kehendak pejabat. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang selama ini dalam birokrasi bukanlah budaya pelayanan, melainkan budaya kekuasaan.

Kasus yang berkaitan dengan proses seleksi CPNS, perizinan, penyelesaian sengketa tanah dan perburuhan, dan masalah lain yang terkait dengan penyediaan layanan publik, dan kasus terakhir penangkapan dan yurisdiksi wakil presiden tidak aktif. Bambang Widjojanto Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Polri.

Tidak dipungkiri keberanian masyarakat dalam mengkritisi tindakan penyelenggara layanan publik yang tidak memuaskan masyarakat akibat keterbukaan publik dan perkembangan teknologi informasi, Tuntutan penyelenggara layanan publik untuk memberikan pelayanan yang sempurna tidaklah mustahil.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti sebutkan di atas, maka peneliti memutuskan untuk mencari tesis dengan judul tersebut. “Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan tentang penyelesaian sengketa secara ajudikasi dalam pelayanan publik?
2. Bagaimana pengajuan penyelesaian terkait sengketa pelayanan publik secara ajudikasi?

2. Metode

1. Penyelesaian Sengketa

Perselisihan adalah situasi di mana satu pihak frustrasi dengan pihak lain, yang kemudian mengalihkan ketidakpuasan ini ke pihak kedua. Jika keadaan menunjukkan adanya perbedaan pendapat, maka itulah yang disebut perselisihan. Dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak, litigasi berarti perselisihan yang timbul antara para pihak sebagai akibat dari pelanggaran total atau sebagian dari kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Dengan kata lain telah terjadi

wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak. Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa adalah perselisihan yang timbul antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian karena salah satu pihak melanggar perjanjian. Takdir Rahmadi juga mengatakan hal yang sama, yang berarti konflik atau perselisihan adalah situasi dan kondisi dimana orang mengalami perselisihan atau perselisihan yang sebenarnya hanya ada dalam persepsinya saja.

Konflik dapat terjadi pada siapa saja dan di mana saja. Perselisihan dapat muncul antar individu, antar individu, kelompok, kolektif, perusahaan, perusahaan, negara, negara, dll. Dengan kata lain, perselisihan dapat bersifat publik atau perdata dan dapat muncul di tingkat lokal, nasional dan internasional. Sengketa, oleh karena itu, mengacu pada perselisihan yang timbul antara dua pihak atau lebih yang bersama-sama mempertahankan pandangan mereka, di mana perselisihan dapat timbul sebagai akibat dari perilaku default para pihak atau salah satu pihak. BAIKLAH.

2. Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu fungsi utama Negara. Pemerintah memosisikan diri sebagai organisasi dengan kewajiban menyediakan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa adalah terjemahan dari istilah bahasa Inggris jasa yang menurut Kotler sebagaimana dikutip Tjiptono berarti “setiap perbuatan atau tindakan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada hakekatnya batal untuk menuntut kepemilikan atas sesuatu”.

Mars dan Ian berpendapat bahwa penting untuk melihat dua perspektif dalam pelayanan publik, yaitu aspek layanan pengiriman mendesak dan aspek kedua adalah aspek pelanggan atau pengguna, yang pertama adalah pengiriman organisasi. penyedia layanan, yaitu pemerintah daerah, adalah penerima layanan. pelayanan, yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang dilakukan, dan pada akhirnya faktor kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima pelayanan. Menurut Robert pelayanan publik berarti “Segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan pusat, di daerah dan di lingkungan perusahaan, barang atau jasa publik, masyarakat, masyarakat, atau daerah sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan. Pelayanan publik adalah “menyediakan suatu pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau orang-orang

yang berkepentingan dengan organisasi”. sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Miftah Thoha secara khusus membahas hakikat pelayanan publik sebagai tugas pemerintah dan mengatakannya sebagai upaya seseorang atau sekelompok orang atau organisasi tertentu untuk memberikan kenyamanan dan dukungan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Secara sederhana, kata pelayanan publik berarti segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya ditugaskan dan dilakukan oleh organisasi publik dan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. masyarakat. dan dalam rangka penerapan peraturan tersebut. -undangan. Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan kewarganegaraan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh organisasi publik nonbisnis. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berarti melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh masyarakat atau masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini birokrasi harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu melainkan kebutuhan yang berbeda yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.

3. Lembaga Ombudsman RI

Ombudsman adalah organisasi yang mengawasi kinerja layanan publik yang disediakan oleh badan pengatur negara dan pemerintah, termasuk yang disediakan oleh perusahaan publik dan sektor publik. . bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Kontrol yang dilakukan Ombudsman terhadap kinerja pelayanan publik merupakan bentuk kontrol eksternal yang bersifat represif. Karena kontrol dilakukan oleh organisasi di luar organisasi atau lembaga pemerintah yang dikendalikan, dan kontrol yang dilakukan oleh mediator pada dasarnya didasarkan pada kontrol komunitas, mediator yang sebenarnya adalah tindakan kontrol yang lebih dapat diterapkan. publik tentang salah urus. perilaku PNS. Dengan demikian, pengawasan ombudsman di sini adalah upaya

memantau atau menindak pelanggaran yang diakibatkan oleh kinerja pelayanan publik.

Dilihat dari segi hukum tata negara dari ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Pengawas Negara Republik Indonesia Pasal 1 angka 1 dapat dilihat bahwa Pengawas Negara Republik Indonesia dalam struktur kelembagaan Negara Republik Indonesia. Negara Kesatuan Republik Indonesia terikat atau dianggap sederajat dengan badan-badan Negara seperti: Presiden, Majelis Permusyawaratan Rakyat, Badan Pemeriksa Keuangan, Mahkamah Agung Republik Indonesia, Mahkamah Konstitusi, Komisi Yudisial, Komisi Pemilihan Umum, Komisi Bank Sentral (Bank Indonesia). Untuk memperkuat keterkaitan antara lembaga negara, Ombudsman Republik Indonesia dengan lembaga negara lainnya dapat dilihat secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pengawas Negara Republik Indonesia pasal 2 bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga non negara (staat organen) yang terkait dengan lembaga eksekutif negara yang kekuasaannya berada di puncak Presiden Republik Indonesia, bukan lembaga negara. mewakili lembaga negara Badan legislatif yang puncak kekuasaannya adalah Dewan Pertimbangan Komisi Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Daerah, yang bukan merupakan organisasi negara A memiliki atau merupakan perwakilan dari cabang peradilan tertinggi Mahkamah Agung dan Mahkamah Konstitusi.

Ditinjau dari hirarki organ negara, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara lapis kedua, karena dari segi pembentukannya yaitu pengesahan undang-undang, hal ini sesuai dengan pandangan tersebut. Huda, yang mengatakan, "Organ negara tingkat kedua, yang selanjutnya disebut organ negara, berada di bawah yurisdiksi konstitusi dan sejumlah lembaga yang diberi wewenang oleh undang-undang. TNI dan Polri, KPK), Komisi Penyiaran Indonesia (KPI), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dll.

Oleh karena itu, kantor Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mandiri sejajar dengan lembaga negara lainnya yang berdiri sendiri dan berdiri sendiri di seluruh negeri. Artinya hanya ada satu Ombudsman Republik Indonesia dan berkedudukan di ibu kota Negara Republik Indonesia, dengan wilayah kerja di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia." Indonesia

Dengan undang-undang, salah satu Kuasa Ombudsman Republik Indonesia untuk menyelidiki laporan dugaan adanya mismanajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 1 angka (3) UU Ombudsman, perbuatan memalukan adalah “perbuatan melawan hukum, melebihi kekuasaan, menggunakan kekuasaan untuk tujuan selain itu”. , termasuk kelalaian atau kelalaian dalam kewajiban hukum administrasi publik "untuk masyarakat dan untuk individu". Salah satu upaya pemerintah untuk membangun sistem pemerintahan yang baik adalah pembentukan Panitia Ujian Nasional.

Ombudsman sendiri merupakan kontrol eksternal atas penyelenggaraan pemerintahan, selain juga memiliki kewenangan untuk memeriksa kasus-kasus pelanggaran administratif dan kedudukan Ombudsman sebagai otoritas independen. . Kemandirian dalam hal ini dikatakan mampu menjalankan tugasnya. Ombudsman dapat lebih transparan, obyektif dan akuntabel kepada publik. Secara hukum, Ombudsman tidak bertindak sebagai badan peradilan, tetapi dapat melakukan fungsi mediasi, penasehat dan penyelesaian khusus dalam perselisihan pegawai negeri. Dalam proses penjatuhan putusan, hal ini menjadi kontradiksi karena Ombudsman bukan merupakan badan peradilan atau proses peradilan bagi semua badan administratif (administratief quasi rechtspraak), karena mengingat pemeriksaan Ombudsman berupa rekomendasi, dan rekomendasi bukan keputusan hakim. Oleh karena itu, perlu menambah atau memperluas kewenangan mediator Indonesia untuk mengeluarkan putusan arbitrase khusus dan tidak ada ketentuan presiden tentang ganti rugi undang-undang. Lebih dari 10 tahun. Karena dipandang perlu diadakan arbitrase khusus oleh mediator sebagai upaya terakhir penyelesaian sengketa pamong praja. Inspektur Republik Indonesia diwakili di setiap provinsi. Keberadaan perwakilan inspeksi di daerah merupakan kepanjangan tangan ombudsman RI yang letaknya strategis untuk mendukung dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan ombudsman RI. Ombudsman RI

merupakan langkah yang diambil pemerintah Abdul Rahman Wahid bersama Megawati Soekarno Putri atas permintaan masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanan publik tidak transparan, bersih dan tidak menghasilkan gas rumah kaca. . Dimulai dengan pembentukan panitia peninjau, kemudian dilanjutkan

dengan mempelajari hakikat pembentukan ombudsman di berbagai negara, proses yang berlanjut hingga tahun 2008, undang-undang Ombudsman No.1 Republik Indonesia. 37 Tahun 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Lembaga Ombudsman di Indonesia didirikan pada tanggal 10 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 tahun 2000 terkait Komisi Nasional Penyelidikan. Maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme serta banyaknya kesewenang-wenangan pemerintah di era Orde Baru menjadi dasar bagi lembaga ini untuk menciptakan good governance. dan menghormati hak dasar rakyat untuk mendapatkan pelayanan dari Negara sebagai pengelola. Tujuan pelatihan Ombudsman Nasional adalah untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas GRK, baik di pusat maupun di daerah, untuk meningkatkan budaya regulasi nasional dan kualitas pelayanan pemerintah dalam negeri. setiap aspek.

Pasal 1(1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah “lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik milik pemerintah maupun milik negara. badan pengatur, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan badan hukum publik serta badan usaha swasta atau tanggungannya beberapa layanan publik yang sepenuhnya atau sebagian dibiayai oleh anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau pendapatan dan belanja daerah Ombudsman Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah suatu badan pengawasan eksternal yang keberadaannya dikatakan dapat mengendalikan tugas-tugas penyelenggara negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penerapan hukumnya. Badan Pengawasan Negara Republik Indonesia menyelesaikan pengaduan lembaga penyelenggara negara dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tanpa campur tangan siapapun atau kekuatan apapun. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pengawas Negara Republik Indonesia menjadi dasar pembentukan Ombudsman Republik Indonesia.

3. Pengaturan Tentang Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dlam Pelayanan Publik

Banyak kritik tentang efektivitas administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semakin terdengar. Rendahnya pelayanan publik di

Indonesia telah lama menjadi citra buruk di masyarakat. Hampir setiap orang yang pernah bekerja dengan birokrasi pemerintah selalu mengeluh, bertanya-tanya dan kecewa karena birokrasi tidak sesuai untuk menjalankan pelayanan publik. Birokrasi kita dikenal sebagai birokrasi yang kompleks dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan ada pepatah mengatakan “mudah itu susah, cepat itu lama, murah itu mahal”. Itu melekat pada aparatur pemerintah di Indonesia. Pelayanan publik pada hakekatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya, pelayanan yang diberikan terlalu rumit atas nama “prosedur”, kaku, banyak biaya atau pungutan dan sangat memakan waktu. Dengan kata lain, pelayanan publik yang diberikan tidak efektif dan efisien. Layanan yang kompleks ini terjadi karena arah layanan yang disediakan perangkat lebih bergantung pada regulasi yang cenderung bersifat restriktif dan tidak fleksibel. Oleh karena itu, agen kurang memiliki inisiatif dan kreativitas untuk memecahkan masalah, karena selalu menggunakan prosedur. Produk suatu organisasi dapat berupa jasa dan produk fisik. Produk administrasi publik sebagai organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh rakyat dan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pejabat publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud di sini adalah mereka yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Akte Nikah, Akte Kematian, Izin Tanah, Izin, Lisensi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Pengambilan Air Tanah, PDAM , PLN, dll.

Ketidakpuasan dan kerugian yang diderita masyarakat, berhak mengadakan kinerja pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman dan/atau DPR, DPRD. Ombudsman Republik Indonesia adalah organisasi pemantau layanan publik eksternal yang independen. Sifat independensi Ombudsman secara fungsional berarti adanya jaminan jabatan sehingga Ombudsman dalam menjalankan fungsinya bebas dari campur tangan otoritas negara lainnya. Ombudsman juga merupakan organisasi independen langsung, yang anggotanya dipilih dari orang-orang terpercaya dan dipilih melalui proses seleksi yang ketat. Menurut Budhi Masthuri, Ombudsman Republik Indonesia memiliki ciri khas tersendiri sebagai lembaga pemeriksa eksternal yang independen, yaitu memberikan banyak peluang partisipasi masyarakat dalam proses pemeriksaan tata usaha negara. Sebelum Doi Moi, ketatanegaraan dan pemerintahan dicirikan oleh praktik manajemen yang lemah termasuk korupsi, kolusi dan nepotisme, sehingga reformasi

aparatur administrasi negara dan birokrasi pemerintahan sangat penting untuk mencapai administrasi publik yang efektif dan efisien dan pemerintahan yang jujur, bersih, terbuka dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Good governance dan administrasi publik hanya dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas penyelenggaraan negara dan pemerintahan serta berpegang pada prinsip-prinsip umum yang baik.

Praktik penggelapan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme sering terjadi di lingkungan birokrasi pemerintahan. Hal ini dimungkinkan karena banyak hal yang tidak diketahui masyarakat dan merugikan masyarakat. Oleh karena itu, dalam suatu negara yang berdaulat diperlukan suatu badan pengawas yang dapat menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi masyarakat. kepada semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan personel yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Saat ini kinerja pelayanan publik merupakan standar sentral untuk mengukur kegiatan administrasi yang diatur menurut undang-undang untuk mencapai tujuan negara meningkatkan kesejahteraan rakyat. Ombudsman sebagai badan yang mengawasi kinerja pelayanan publik harus mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Namun, kehadiran Ombudsman tidak sepenuhnya mampu membuat jera para pelaku tindak pidana korupsi yang bersumber dari salah urus penyelenggara pemerintahan.

Salah satu alasan mengapa pelayanan publik strategis dan prioritas perlu diperhatikan adalah buruknya implementasi pelayanan publik kritis saat ini disertai dengan tata kelola yang buruk. Masyarakat dan masyarakat luas merasakan rendahnya dampak pelayanan publik sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap efisiensi operasional. Layanan pemerintah. Buruknya pelayanan publik menunjukkan rendahnya efisiensi dalam pengelolaan pemerintahan. Masalah utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Mediator memiliki peran sentral dalam pengelolaan pelayanan publik. Hubungan antara ombudsman dengan pelayanan publik terlihat dari fungsi ombudsman yang disebutkan dalam pasal 6 undang-undang tentang ombudsman, yaitu “mengawal kinerja pelayanan publik”. disediakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di

daerah, termasuk yang dimiliki oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum publik, serta badan-badan swasta atau perseorangan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik tertentu. Ada juga partisipasi inspektur dalam program kegiatan pelayanan publik pada umumnya, dan penyelesaian sengketa pada khususnya. Pasal 46 UU Kemasyarakatan mengatur: (1) Pengawas wajib menerima dan berwenang menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang ini. ; (2) Ombudsman bertanggung jawab menangani pengaduan masyarakat apabila pengadu menginginkan pengaduannya tidak diselesaikan oleh pengurus; (3) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi untuk menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. Sedangkan mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan Ombudsman lebih jelas diatur dalam Peraturan Ombudsman.

Ombudsman sendiri diatur dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 (UU Ombudsman), yang dalam pengertian umum undang-undang mengatur bahwa keberadaan organisasi Ombudsman merupakan organisasi eksternal. di bawah pengawasan badan tata usaha negara, pemeriksa berhak memeriksa perkara pelanggaran administrasi, dan kedudukan pemeriksa adalah badan negara yang mandiri. Hal ini agar pengawas dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan, dan akuntabel kepada publik. Meskipun tidak bertanggung jawab kepada DPR, Ombudsman Republik Indonesia wajib menyampaikan laporan tahunan dan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggungjawaban publik atas pelaksanaan tugasnya.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa salah satu fungsi otoritatif lembaga pemeriksa administrasi publik adalah menyelesaikan sengketa administrasi publik yang bersifat menentukan. keputusan mediator berupa rekomendasi akhir. laporan, termasuk rekomendasi ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan, berdasarkan Pasal 8 ayat 1 huruf f, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, oleh terdakwa sesuai dengan Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, Ombudsman juga

berwenang memberikan putusan khusus, khususnya secara khusus melakukan arbitrase dalam penyelesaian sengketa ganti rugi pegawai negeri berdasarkan Pasal 50(5) UU No. 25 Tahun 2009, kemudian dibuat keputusan khusus berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 25. 31 Tahun 2018 tentang mekanisme dan prosedur keputusan tertentu.

4. Pengajuan Penyelesaian Terkait Sengketa Pelayanan Publik Secara Ajudikasi

Pengertian arbitrase yang diberikan undang-undang dan OP memuat frasa “selesai”, sehingga proses penyelesaian sengketa tidak jauh berbeda dengan proses penyelesaian sengketa di pengadilan atau lebih tepatnya dengan arbitrase sengketa. sengketa biasa di luar pengadilan (non-prosedural). disebut Arbitrase. Hanya keputusan Ombudsman untuk menetapkan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan oleh lembaga penilai kepada pelapor yang telah sah dan dilakukan secara meyakinkan. dan yang akan mengkompensasi konsekuensi langsung dari kesalahan. dilakukan oleh terdakwa.

Tentang cara penyelesaian sengketa melalui Ombudsman Indonesia (selanjutnya disebut Inspektur), Undang-Undang tentang Pejabat Publik mengatur dua jenis cara penyelesaian sengketa: mediasi atau konsiliasi dan “arbitrase”. Adapun mediator, mediator dalam hal ini adalah mediator yang menyelenggarakan konsiliasi dan konsiliasi antara unit publik non-bisnis dengan masyarakat yang menjadi korban. Adapun arbitrase, dalam hal ini Ombudsman akan memutus sengketa yang diajukan kepada Ombudsman sebagai badan arbitrase, sehingga dalam hal ini Ombudsman bertindak sebagai arbiter. Pasal 25 ayat (1) Tata Tertib Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Arbitrase Khusus menegaskan bahwa keputusan Ombudsman bersifat mengikat dan final. Hal ini juga dapat dilihat melalui penafsiran sistematis bahwa Pasal 10 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Undang-Undang Pengawas Republik Indonesia mengandung arti bahwa hasil legalitas mediator bersifat final dan mengikat. Hal ini juga dapat dilihat pada kata “wajib” dalam Pasal 38 UU Pemeriksaan, khususnya bahwa tertuduh (penyedia layanan umum) dan atasan tertuduh berkewajiban untuk melaksanakan niatnya. rekomendasi mediator.

Mekanisme UU Mesin Negara sebagai Proses Penyelesaian Sengketa Kepegawaian merupakan bagian dari Pengaduan dan Pelaporan Pegawai Negeri Sipil dan/atau Penyelenggara Kepegawaian dan/atau Kepegawaian. Upaya hukum yang dapat ditempuh adalah apabila tergugat mengabaikan/tidak melaksanakan putusan arbitrase arbiter, maka pelapor dapat dilaporkan kepada atasannya. pemberi pernyataan dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan undang-undang. berupa teguran, pengurangan gaji, pengurangan jabatan, pemecatan dengan alasan tergugat ingin melaksanakan putusan arbiter. Obat ini mirip dengan bentuk administrasi beroep. Apabila pihak yang mengabaikan putusan pengadilan ternyata melakukan perbuatan melawan hukum atau melakukan tindak pidana, maka pihak tersebut dapat diajukan ke pengadilan tata usaha negara dan/atau pengadilan umum.

Dalam mengkaji laporan-laporan tersebut, Ombudsman hendaknya tidak hanya mengutamakan hak penuntutan seperti pemanggilan, tetapi juga harus menganjurkan pendekatan persuasif kepada para pihak agar pejabat negara dan pemerintah mengetahui bahwa mereka dapat menulis laporan dugaan pelanggaran. Semua laporan harus diproses melalui mekanisme rekomendasi.

Apa yang membedakan seorang inspektur dari penegak hukum atau pengadilan dalam laporan tertulis. Sebagai bagian dari pemeriksaan laporan yang diterimanya, Mediator dapat memanggil terdakwa dan saksi untuk dimintai keterangan. Jika terdakwa dan saksi yang sudah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan karena alasan yang baik, mediator dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan. dengan paksa (power of subpoena).

5. Penutup

Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai kewenangan penyelesaian secara ajudikasi oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pemutus sengketa pelayanan publik berdasarkan pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Mekanisme kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan ajudikasi khusus hanya dilakukan terhadap penyelesaian ganti rugi atas rekomendasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik dan dilakukan apabila penyelesaian ganti rugi tidak dapat diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi

2. Prosedur pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 angka 7 menyebutkan laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik. Dengan demikian setiap yang merasa menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik harus menyampaikan baik secara tertulis maupun lisan kepada Ombudsman Republik Indonesia

Saran

1. Terlapor sering meremehkan produk Ombudsman dalam penyelesaian permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman (termasuk sengketa pelayanan publik) tidaklah berbentuk “putusan”, melainkan rekomendasi. Hal ini menjadi suatu kontradiksi karena Ombudsman bukanlah lembaga peradilan dan juga bukan suatu proses peradilan semu administrasi (administratief quasi rechtspraak), karena hasil pemeriksaan Ombudsman berbentuk rekomendasi, dan rekomendasi ini bukan sebagai putusan hakim. Sehingga perlu adanya kedudukan yang diakui oleh semua pihak dalam menjalankan putusan layaknya lembaga peradilan lainnya.
2. Perlu adanya pembaharuan Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Ombudsman diatur mengenai Peraturan Ajudikasi Khusus yang mengatur secara detail tentang Tata cara pembayaran Ajudikasi Khusus atau ganti rugi kepada korban agar tidak ada lagi kekosongan hukum.

Daftar Pustaka

- Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus
- Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- Mertokusumo, Sudikno dan A. Pitlo. 1993. “Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum”. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Thamrin, Husni. 2013. “Hukum Pelayanan Publik di Indonesia”. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Asmara, Galang. 2012. “Ombudsman Republik Indonesia”. Surabaya: Laksbang Yustitia.

- Solechan. “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Yang Mengawasi Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia”. 2018. Artikel Dalam “Administrative Law & Governance Journal”. No.2. Vol.1.
- Madjid, Abdul. “Implementasi Arbitrase Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Perdata”. 2020. Artikel Dalam “Journal of Public Administration Studies”. No.1 Vol.3
- Bimasakti, Adiguna. “Penyelesaian Perselisihan Di Depan Lembaga Pemeriksa Dan Di Depan Pengadilan Tentang Remunerasi Dalam Kegiatan Pelayanan Publik”. 2019. Artikel Dalam “Jurnal Hukum Peratun”. No.2 Vol.2.
- Tresno, Agung. 2022. “Pengaruh Motif Pelayanan Publik Terhadap Perilaku Anggota Organisasi; Rasa Kebersamaan Sebagai Pembawa Damai”. Tesis. Malang : Universitas Muhammadiyah Jurnal
- Anwary, Ichsan, 2023, *Evaluating Legal Frameworks for Cybercrime in Indonesian Public Administration: An Interdisciplinary Approach*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 17 No 1 : 12-22, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/131/>
- Anwary, Ichsan, 2022, *The Role of Public Administration in combating cybercrime: An Analysis of the Legal Framework in Indonesia*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 16 No 2 : 216-227, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/135>
- Anwary, Ichsan, 2023, *Exploring the Interconnectedness Between Public Administration, Legislative Systems, and Criminal Justice: A Comparative Analysis of Malaysia and Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 18 No 1 : 172-182, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/616/>
- Anwary, Ichsan, 2022, *Evaluation of the Effectiveness of Public Administration Policies in the Development of Stringent Legal Framework: An Analysis of the Criminal Justice System in Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 17 No 2 : 312-323, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/613/>
- Efendi, Jonaedi, Johnny Ibrahim. 2016. Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris. Jakarta. Kencana.

- Erlina, *Implementasi Hak Konstitusional Perempuan dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*, Jurnal Konstitusi Vol 1 No 1 : 2015
- Erliyani, Rahmida. 2020. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. D.I Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Faishal, Achmad, Suprpto, Laws and Regulations Regarding Food Waste Management as a Function of Environmental Protection in a Developing Nation , “International Journal of Criminal Justice Sciences” Vol 17 No 2 : 2022, 223-237, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/547>
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Pelaksanaan Peraturan Daerah Tentang Larangan Kegiatan Pada Bulan Ramadhan di Kota Banjarmasin*. “Badamai Law Journal” Vol 3 No 1 : 2018
- Firdaus, Muhammad Ananta. Formulasi Kebijakan Pelaksanaan Perlindungan Kawasan Sempadan Sungai Di Kota Banjarmasin, “Jurnal Ius Constituendum” Vol 6 No 2 : 2021.
- Firdaus, Muhammad Ananta, Mursalin, Arisandy. *Efektivitas Pengaturan Kawasan Sempadan Sungai dengan Sosial Budaya Masyarakat di Kota Banjarmasin*, Banua Law Review Vol 4 No 2: 2022
- Gaffar, Afan. 2009. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan (Cet. VI)*; Yogyakarta: pustaka pelajar kedasama.
- Gojali, Djoni Sumardi, Identifying the Prevalence of Cybercrime in Indonesian Corporations: A Corporate Legislation Perspective, “International Journal of Cyber Criminology”, Vol 17 No 1: 1-11, 2023, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/130>
- Haiti, Diana, Syaufi, Ahmad, Fahmanadie, Daddy, Dipriana, Aulia Pasca, Law Enforcement Against Perpetrators of the Crime of Burning Peatlands in Banjar Regency, “Lambung Mangkurat Law Journal, Vol 7 No 2, 2022: 197-207, <http://lamlaj.ulm.ac.id/web/index.php/abc/article/view/296>
- Haiti, Diana, Firdaus, M.Ananta, Apriana, Adistia Lulu, Application of Restorative Justice Values in the Settlement of Medical Malpractice Cases, “PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, Vol 18 No 7, 2021: 1852-1865, <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8045>

- Hanitijo, Ronny Soemitro. 2009. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Husain, Andi Zahidah. 2023. "Perlindungan HAKI dalam Pandangan Filsafat sebagai Hak Alamiah berdasarkan pada Teori John Locke". *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan*, Volume 1 Nomor 1. Hlm. 1-25.
- Ishaq. 2017. *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung. Alfabeta.
- Mispansyah, Nurunnisa, Erniyati, Tiya, Criminalization of Freedom of Assembly in Indonesia, *Islamic Research*, Vol 6 No 2, 2023: 93-103, <http://jkpis.com/index.php/jkpis/article/view/192>
- Nurunnisa, Erliyani, Rahmida, Hermawan, Gilang Fitri, Abdelhadi, Yehia Mohamed Mostafa, *Implications of Annulment of Marriage on the Distribution of Joint Assets according to the Compilation of Islamic Law and National Law*, "Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran", Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Nurunnisa, *Filsafat Pemidanaan Anak di Indonesia*, "Jurnal Pembangunan Wilayah dan Masyarakat", Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Putra, Eka Kurniawan , Tornado, Anang Shopfan, Suprpto, Jangka Waktu Pengajuan Pra Peradilan terhadap Objek Penghentian Penyidikan, "JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah", Vol 8 No 3, 2023: 2968-2986, <http://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/26299>
- Suprpto, and Faishal, Achmad, Highlighting the legislation concerning environmental protection and the promotion of sustainability within Indonesia, "International Journal of Criminal Justice Sciences" Vol 17 No 2 : 2022, 210-222, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/540>
- Usman, Rachmadi, Exploration of nexus between legal liability and corporate fraud: where do business laws and criminology converge?," *International Journal of Criminal Justice Sciences*", Vol 18 No 1: 232-243, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/623>
- Nugroho, Rian Dwijowijoto. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi Dan Evaluasi Cet. II*; Jakarta.

- Radhi, Fahmy. 2008. Kebijakan Ekonomi Pro Rakyat. Jakarta: Republika.
- Setiawan, Guntur. 2014. Impelementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Balai Pustaka. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1989. Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah-Masalah Sosial, Cet II; Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Sunggono, Bambang. 2007. Metode Penelitian Hukum. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Syahputra, Rizky, Doddy Kridasaksana dan Zaenal Arifin. 2022. "Perlindungan Hukum bagi Musisi atas Hak Cipta dalam Pembayaran Royalti. Semarang Law Review (SLR), Volume 3 Nomor 3. Hlm. 84-97.
- Wulansari, Rizky Juliani, Qamariyanti, Yulia, Erlina, *Right of Access to Area of Depreciated Land Regulation with the Law Perspective of Land Registry in Indonesia*, Lambung Mangkurat Law Journal Vol 4 No 2: 2019, 222-233