

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Ombudsman RI (Republik Indonesia) adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, dalam Pasal 1 No. 37 Tahun 2008, Undang-Undang Republik Indonesia.

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya, seperti pada kutipan "Sifat kelembagaan yang diberikan kepada Ombudsman RI adalah sebagai Lembaga Negara yang bersifat mandiri. Pasal 2 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan bahwa: Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan Instansi Pemerintah lainnya. Serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya" (Triantono & Kurniasih, 2022).

Masih terdapat banyak masyarakat yang salah kaprah mengenai Ombudsman, mengira bahwa Ombudsman adalah nama individu, perusahaan swasta, atau lembaga swadaya masyarakat (LSM). Hal ini dapat dimengerti mengingat popularitas Ombudsman masih belum setara dengan lembaga negara pengawas lainnya, seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) atau Badan Pengawasan Keuangan. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri karena menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang memahami peran mereka dalam mengawasi pelayanan publik. Padahal, masyarakat memiliki hak untuk mengawasi pelayanan publik serta berperan dalam peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik, yang sering kali dianggap belum mencerminkan prinsip tata

kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean governance).

Untuk mencapai hal tersebut, penting dilakukan sosialisasi mengenai sejarah dan perkembangan Ombudsman RI kepada masyarakat. Keterlibatan masyarakat harus ditingkatkan agar mereka dapat lebih memahami hak-hak mereka terkait pelayanan publik, guna menciptakan keadilan dan kesejahteraan. Prinsip "Jas Merah" yang berarti "Jangan sekali-kali meninggalkan sejarah" menjadi relevan dalam konteks ini. Ombudsman sendiri merupakan lembaga yang diadopsi dari sistem pemerintahan Swedia, yang diperkenalkan di Indonesia pasca reformasi dengan semangat demokratisasi. Lembaga ini didirikan dengan tujuan memberantas praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) melalui partisipasi masyarakat serta untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang adil dan sejahtera.

Menurut Poesoko (2005), pembentukan Ombudsman RI melalui tiga fase utama. Fase pertama adalah gagasan mengenai pentingnya pembentukan Ombudsman, yang mulai berkembang melalui pemikiran para ahli sejak era Orde Baru. Beberapa pemikiran tersebut disebarluaskan melalui media massa, seperti harian Kompas yang memuat artikel P.K. Ojong (1967) dan Satjipto Rahardjo (1976) terkait perlindungan hak warganegara. Karya-karya seperti buku Muchsan (1981) dan Junaidi Suwanto (1995) juga turut menyumbang pemikiran tentang pentingnya peran pengawasan. Selain itu, tulisan Markus Lukman dalam makalahnya juga memperkenalkan konsep Ombudsman sebagai lembaga pengawasan ekstra fungsional.

Fase kedua adalah inisiatif nyata pemerintah untuk membentuk Ombudsman, yang dimulai pada era pemerintahan B.J. Habibie dan dilanjutkan oleh K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan B.J. Habibie, dilakukan studi banding oleh CFG. Sunarti Hartono ke negara-negara Eropa pada tahun 1999 untuk mempelajari lembaga Ombudsman. Hasil studinya menunjukkan bahwa di negara-negara demokrasi, pembentukan Ombudsman dianggap penting sebagai wadah bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik.

Fase ketiga adalah pembentukan resmi Ombudsman RI. Setelah pemerintahan B.J. Habibie berakhir, K.H. Abdurrahman Wahid melanjutkan upaya pembentukan Ombudsman dengan mengajak Menteri Kehakiman dan HAM serta Kejaksaan Agung. Menurut K.H. Abdurrahman Wahid, lembaga pengawas yang

ada pada saat itu tidak berjalan efektif, sehingga diperlukan lembaga baru yang melibatkan masyarakat. Pada 10 Maret 2000, Komisi Ombudsman Nasional resmi dibentuk melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Pembentukan lembaga ini didasarkan pada tiga pemikiran utama, yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan, meminimalisir penyalahgunaan wewenang, serta menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

2.1.2 Visi dan Misi

Visi dari Ombudsman RI adalah Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas. Kemudian, untuk visi dan misi dari Ombudsman RI adalah sebagai berikut:

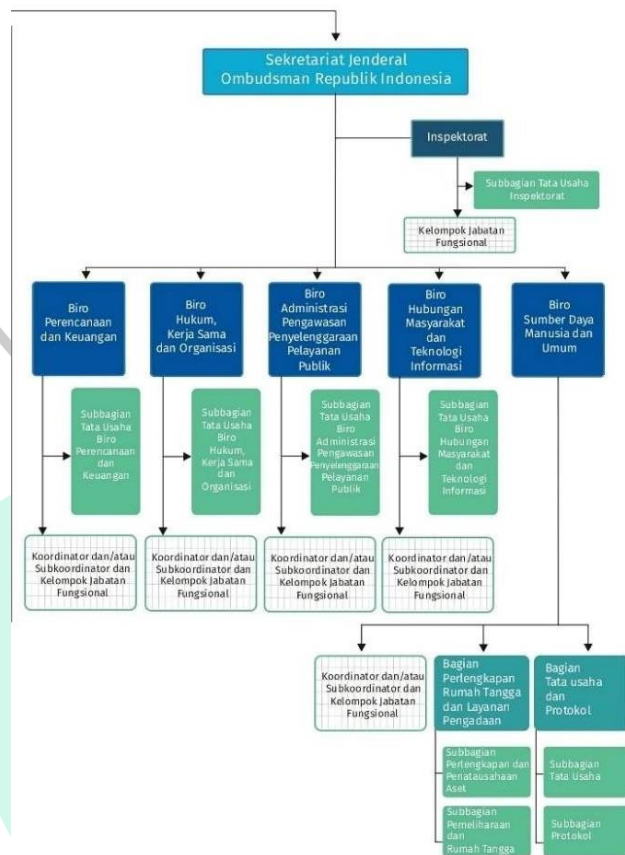
1. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman
3. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia.

2.2 Struktur Organisasi



*Gambar 2.1 Logo Ombudsman RI
Sumber: Ombudsman.go.id*

Ombudsman RI memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI
 Sumber: Website Ombudsman RI

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Adapun, tugas yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan masyarakat;
3. Menindaklanjuti laporan masyarakat yang termasuk ke dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
8. MelakukAn tugas lain yang diamanatkan oleh Undang-Undang.

Kemudian, Ombudsman RI berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik dalam lingkup pusat maupun daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Swasta atau perseorangan yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dimana hal itu bertujuan untuk melindungi sertameningkatkan kehidupan masyarakat yang adil, aman, tertib, damai, dan sejahtera.

Selain itu, adapun, wewenang yang dimiliki oleh Ombudsman RI, terdapat pada pasal 8, sebagai berikut:

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait;
2. Memeriksa bukti-bukti yang ada pada pelapor dan terlapor;
3. Melakukan klarifikasi terhadap pelapor, terlapor, dan memintaketerangan pihak lain yang terkait;
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi;
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan; dan
7. Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, serta rekomendasi.

Selain tugas dan wewenang, Ombudsman RI juga diberikan hak istimewa oleh Undang-Undang yang biasa disebut hak imunitas (Pasal 10UU 37/2008). Hak imunitas merupakan bentuk perlindungan untuk setiap asisten pemeriksa dalam melaksanakan tugas. Tentu terasa istimewa karena lembaga penegak hukum pun belum memiliki hak imunitas seperti yang dimiliki Ombudsman. Kendati demikian bukan berarti Ombudsman bisa seenaknya dalam memeriksa, tentu saja tetap berpedoman pada prinsip dan nilai ke-Ombudsman-an. Dalam melakukan pemeriksaan, Ombudsman juga diberi kewenangan memanggil paksa (*subpoena*

power) apabila Terlapor telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah. Namun Ombudsman dituntut untuk mengupayakan pendekatan persuasif terlebih dahulu kepada para pihak sehingga bisa secara mandiri menyelesaikan. Karena tidak selalu laporan diselesaikan dengan rekomendasi. Ombudsman juga mempertimbangkan niat dan itikad baik penyelenggara yang mau memperbaiki layanan menjadi lebih baik. Walaupun Ombudsman bukan lembaga negara utama yang disebutkan dalam konstitusi negara dan jugabukan penegak hukum yang bisa menangkap pejabat-pejabat tinggi. Namun Ombudsman memiliki karakteristik yang justru memberi sumbangsih sangat besar, khususnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Dengan karakteristik tersebutlah kemudian Ombudsman secara perlahan memberi kontribusi untuk memimalisir korupsi, kolusi dan nepotisme di negeri ini. Mari bersinergi untuk mengawasi demi pelayanan publik yang lebih baik.

Hak-Hak Istimewa Ombudsman Republik Indonesia Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia memiliki hak-hak istimewa, antara lain:

1. Tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan;
2. Dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dalam melakukan pemeriksaan substantif;
3. Dapat meminta bantuan kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan terlapor dan saksi secara paksa;
4. Setiap pihak yang menghalangi Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pemeriksaan, dapat dipidana dengan pidana penjara maksimal dua tahun atau denda maksimal Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).