

**KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN PADA
MALADMINISTRASI LAYANAN PUBLIK DAN RELEVANSINYA
TERHADAP TEORI SISTEM DALAM ISLAM**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

Oleh :

DEDY YUSUF BAHTIAR

10370024

PEMBIMBING :

Dr. SITI RUHAINI DZUHAYATIN, M.A

**HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017

ABSTRAK

Rekomendasi Ombudsman merupakan produk hukum dalam penyelesaian maladministrasi oleh Lembaga Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman berkaitan dengan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pelayanan berupa hukum yang adil, termasuk pemberantasan dan mencegah perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme serta mengajak pelaku usaha agar memperjuangkan perbaikan publik oleh sektor swasta.

Skripsi ini mengkaji, bagaimana aspek yang mengikat dan tidak mengikat rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum, bagaimana rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum menurut teori sistem dalam Islam dan bagaimana cara penyelesaian rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum?

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian *juridis sosiologis* yaitu dengan pendekatan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori hukum serta melihat realita yang terjadi dimasyarakat. Sifat data penelitian ini adalah *juridis empiris* yaitu dengan kata lain merupakan jenis penelitian sosiologi hukum dan dapat disebut dengan penelitian lapangan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *analisis kualitatif* yakni dimana data yang diperoleh dari penelitian dikumpulkan dan dianalisis dengan teori yang memiliki korelasi.

Hasil penelitian ini adalah, *pertama*, aspek mengikat rekomendasi Ombudsman adalah mengikat secara moral (*morally binding*) yaitu berupa saran kepada pejabat publik untuk memperbaiki pelayanan umum yang dikeluhkan oleh masyarakat (pelapor). Sedangkan aspek tidak mengikatnya rekomendasi Ombudsman adalah tidak mengikat secara hukum (*non legally binding*) layaknya pengadilan. *Kedua*, penyelesaian maladministrasi oleh Ombudsman merupakan mekanisme penyelesaian yang sederhana, cepat dan bebas biaya. Penyelesaiannya dengan pendekatan persuasif dan mekanisme penyelesaian alternatif yaitu adanya monitoring rekomendasi dalam penyelesaian sengketa yang mengedepankan prinsip *win-win solution* yang mampu melindungi kepentingan pelapor juga memberikan kesempatan kepada terlapor untuk melakukan perbaikan pelayanan publik dengan menegakkan prinsip *ultimum remedium*, yang mengesampingkan terlebih dahulu penyelesaian yang formil-legalistik. *Ketiga*, satu fitur yang menjangkau semua fitur lain dan merepresentasikan inti metodologi analisis sistem dalam hukum Islam adalah fitur kebermaksudan (*purposefulness*) untuk menerapkan kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien.

Kata Kunci : *Rekomendasi Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Good Governance.*



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedy Yusuf Bahtiar
NIM : 10370024
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah)
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 16 Juni 2017

Yang menyatakan,



DEDY YUSUF BAHTIAR
NIM. 10370024



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Dedy Yusuf Bahtiar

Kepada :

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dedy Yusuf Bahtiar

NIM : 10370024

Judul : **KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN
PADA MALADMINISTRASI LAYANAN PUBLIK DAN
RELEVANSINYA TERHADAP TEORI SISTEM DALAM
ISLAM**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 16 Juni 2017

Pembimbing

Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, MA

NIP. 19630517 199003 2 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-380/Un.02/DS/PP.00.9/08/2017

Tugas Akhir dengan judul : **KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN PADA MALADMINISTRASI LAYANAN PUBLIK DAN RELEVANSINYA TERHADAP TEORI SISTEM DALAM ISLAM**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEDY YUSUF BAHTIAR
Nomor Induk Mahasiswa : 10370024
Telah diujikan pada : Kamis, 20 Juli 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Hj. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.
NIP. 19630517 199003 2 002

Penguji I

Drs. H. Oman Fathurohman SW., M.Ag.
NIP. 19570302 198503 1 002

Penguji II

Dr. H. M. Nur, M.Ag.
NIP. 19700816 199703 1 002

Yogyakarta, 20 Juli 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag
NIP. 19710430 199503 1 001

MOTTO

**KEBERHASILAN ADALAH BUAH DARI BAGIAN
KEGAGALAN YANG TELAH DIUPAYAKAN**

**“APABILA ANDA BERBUAT KEBAIKAN KEPADA ORANG
LAIN, MAKA ANDA TELAH BERBUAT BAIK TERHADAP
DIRI SENDIRI”
(BENYAMIN FRANKLIN)**

Equum et Bonum est Lex Legum

(Apa Yang Adil dan Baik Adalah Hukumnya Hukum)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

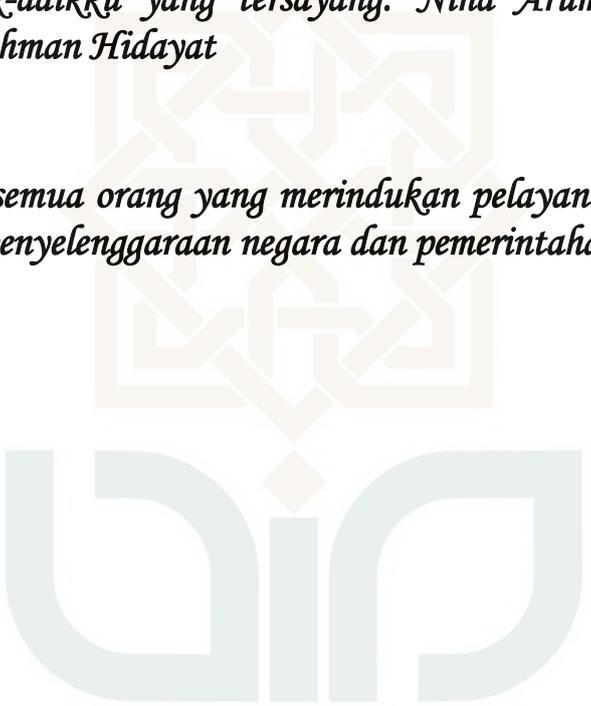
PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan :

Untuk Orang Tuaku yang terkasih: Ayahanda Rustadi dan Ibunda Sri Uripah

Untuk Adik-adikku yang tersayang: Nina Arum Puspita dan Shafrizal Rahman Hidayat

Dan untuk semua orang yang merindukan pelayanan publik yang baik dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan di Indonesia



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Transliterasi Arab Indonesia, pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bâ'	B	Be
ت	tâ'	T	Te
ث	sâ'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥâ'	Ḥ	ḥa (dengan titik di bawah)
خ	khâ'	Kh	ka dan ha
د	Dâl	D	De
ذ	Zâl	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	râ'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Şâd	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dâd	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭâ'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓâ'	Ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge dan ha
ف	fâ'	F	Ef
ق	Qâf	Q	Qi
ك	Kâf	K	Ka
ل	Lâm	L	El
م	Mîm	M	Em
ن	Nûn	N	En
و	Wâwû	W	We
هـ	hâ'	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	yâ'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh syaddah ditulis rangkap.

contoh :

نزل	Ditulis	<i>Nazzala</i>
بهنّ	Ditulis	<i>Bihinna</i>

C. *Ta' Marbutah* diakhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki lafal lain).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisahh maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karâmah al-auliyâ'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakâh al-fiṭri</i>
------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A fa'ala</i>
فعل			

= نكر	Kasrah	Ditulis	<i>I Żukira</i>
ء يذهب	Dammah	Ditulis	<i>U Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif فلا	Ditulis Ditulis	<i>Â Falâ</i>
2	Fathah + ya' mati تنسى	Ditulis Ditulis	<i>Â Tansâ</i>
3	Kasrah + ya' mati تفصيل	Ditulis Ditulis	<i>Î Tafshîl</i>
4	Dammah + wawu mati أصول	Ditulis Ditulis	<i>Û Uşûl</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati الزهيلي	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>az-zuhailî</i>
2	Fatha + wawu mati الدولة	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>ad-daulah</i>

G. Kata Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan

Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif dan Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf 'l'

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>Al-Qur'ân</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>Al-Qiyâs</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf 'l' (el) nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>As-Samâ'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisnya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Žawî al-furûḍ</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين اشهد ان لا اله الا الله واشهد ان محمدا رسولا لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين.

Alhamdulillah rabbi'l'alam, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, hidayah, hikmah serta inayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, meskipun banyak hambatan, gangguan dan rintangan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan ke pangkuan Nabi Kita Nabi Agung dan mulia, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang, nan kaya akan ilmu, peradaban dan pencerahan.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul **“KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN PADA MALADMINISTRASI LAYANAN PUBLIK DAN RELEVANSINYA TERHADAP TEORI SISTEM DALAM ISLAM”**, penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Oman Fathurohman, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta motivasi positif bagi penulis.
4. Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, MA., selaku dosen pembimbing akademik selama menempuh program Strata Satu (S1) di Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus pembimbing skripsi penulis, atas bimbingan dan arahan beliau penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, dan dari beliau penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bantuan selama penulis belajar di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Ibu Sutrisnowati, S.H, M.Psi, selaku Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah berkenan meluangkan waktu untuk diwawancara.
7. Bapak Hartoto Adi Mulyo, S.Pi, selaku Ketua Bidang Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah berkenan meluangkan waktu untuk diwawancara.

8. Kupersembahkan karya sederhana ini untuk Ayahanda Rustadi SH dan Ibunda tercinta Sri Uripah, S.Pd, yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis, yang senantiasa memanjatkan doa dalam setiap sujudnya. Terimakasih untuk semuanya.
9. Adikku Nina Arum Puspita, S.Gz, yang selalu memotivasi dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Adikku Shafrizal Rahman Hidayat, yang selalu menginspirasi penulis untuk selalu berjuang dan berkarya yang terbaik dalam menyusun skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besar penulis yang telah mendo'akan serta menjadi penyemangat dan motivator bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. The one and only my dearest Lola Aldila Agustin yang selalu memotivasi dan selalu membangkitkan semangat penulis.
13. Muhammad Arif Zakariya, Rizaldy Cahya Ramadhan, Eko Juliana, Erick Setiawan, Restu Umar Singgih, Asyaefudin Zuhri, penulis mengucapkan terimakasih untuk tulusnya persahabatan yang terjalin dan waktu yang telah kita habiskan bersama, semua hal yang terjadi semoga bisa terus kita ingat dan semoga kita akan sering bertemu lagi.
14. Fatah Nasir, Shella Marcelina dan Siti Rahma Waty, terimakasih untuk diskusi dan pandangan yang kita bagi bersama, kalian luar biasa. Penulis sangat berterimakasih untuk setiap diskusi kita. Semoga kita lebih sering bertemu lagi.

15. Teman-teman Hukum Tata Negara (Siyasah) Angkatan 2010, yang telah menemani penulis menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dan selalu memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terutama untuk Rahim Hafidzi, Imam Joko Nugroho, Arum Cukat Nugrahaeni, Cholida Hanum, Muhammad Zulpianoor, Imron.
16. Kepada seluruh Keluarga besar IMPP Yogyakarta (Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang di Yogyakarta) sebagai tempat belajar dengan budaya kampung halaman sewaktu menuntut ilmu di Yogyakarta.
17. Semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu per satu dalam pengantar ini, yang pernah ada ataupun hanya singgah dalam hidupku, yang pasti kalian bermakna dalam hidupku, terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, teruslah berjuang dan perjuangkanlah masa depanmu, karena masa depanmu tergantung pada seberapa besar perjuanganmu saat ini.

Penulis hanya bisa mendoakan semoga semua yang telah diberikan kepada penulis bisa membawa barokah dan manfaat untuk kita semua dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, amin.

Yogyakarta, 16 Juni 2017

Penulis,



Dedy Yusuf Bahtiar
NIM. 10370024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR, TABEL DAN DIAGRAM	xx

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik.....	10
F. Metode Penelitian.....	18
G. Sistematika Pembahasan	23

BAB II : GAMBARAN UMUM OMBUDSMAN DAN LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Ombudsman.....	25
1. Sejarah Lahirnya Ombudsman Republik Indonesia	25
2. Maladministrasi dan Rekomendasi Ombudsman	32
3. Pelayanan Publik	48
B. Landasan Teori.....	55
1. Teori Pengawasan.....	55
2. Teori Good Governance	60

3. Teori Sistem Dalam Islam.....	71
----------------------------------	----

BAB III ASPEK-ASPEK MENGIKAT, REKOMENDASI DAN FUNGSI PENGAWASAN REKOMENDASI OMBUDSMAN

A. Analisis Aspek-aspek Yang Mengikat Dan Tidak Mengikat Rekomendasi Ombudsman Dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum.....	84
1. Aspek-aspek yang Mengikat Rekomendasi Ombudsman dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum	84
2. Aspek-aspek yang Tidak Mengikat Rekomendasi Ombudsman dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum	85
3. Kasus-kasus Rekomendasi Ombudsman Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Tahun 2015-2016	86
B. Analisis Rekomendasi Ombudsman Dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum Menurut Teori Sistem Dalam Islam	90
C. Analisis Cara Penyelesaian Rekomendasi Ombudsman Dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum	93

BAB IV: RELEVANSI TERHADAP TEORI SISTEM DALAM ISLAM

A. Aspek-aspek Mengikat Rekomendasi Ombudsman Dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum	106
B. Rekomendasi Ombudsman Dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum Menurut Teori Sistem Dalam Islam.....	107
C. Cara Penyelesaian Rekomendasi Ombudsman Dalam Fungsi Pengawasan Badan Layanan Umum	109

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	111
B. Saran–Saran	112

DAFTAR PUSTAKA	114
-----------------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

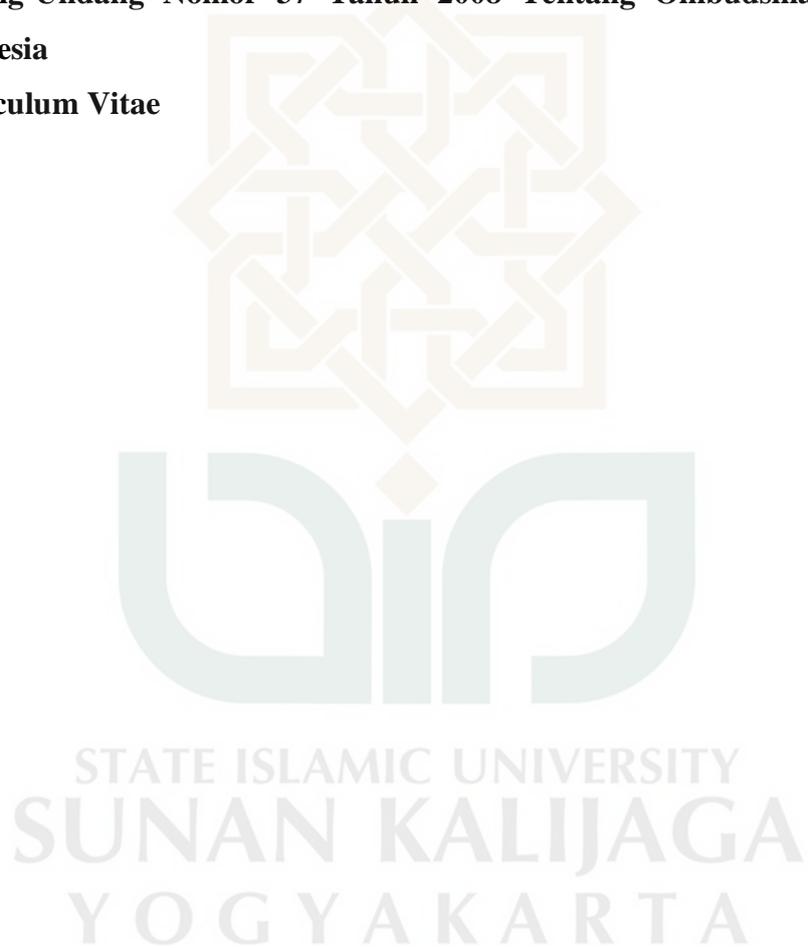
Terjemahan

Tabel Monitoring Kasus Rekomendasi Tahun 2015 Dan 2016

**Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014
Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa
Yogyakarta**

**Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik
Indonesia**

Curriculum Vitae



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi LO DIY	81
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Susunan Kepengurusan LO DIY Periode 2015-2018 ...	82
Tabel 2 Rekap Kasus yang Ditangani LO DIY pada Tahun 2015	86
Tabel 3 Rekap Kasus yang Ditangani LO DIY pada Tahun 2016	88
Tabel 4 Jenis Produk Akhir Tahun 2015	93
Tabel 5 Jenis Produk Akhir Tahun 2016	96

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2015	88
Diagram 2 Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2016.....	89
Diagram 3 Klasifikasi Kasus per Bidang Tahun 2015	94
Diagram 4 Adanya Maladministrasi atau Tidak Tahun 2015	95
Diagram 5 Hasil Produk Akhir Tahun 2016	96
Diagram 6 Adanya Maladministrasi atau Tidak Tahun 2016	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia setelah kemerdekaan itu mempunyai cita-cita untuk menciptakan suatu masyarakat yang modern. Indonesia merupakan suatu bentuk negara modern yang bertujuan untuk membentuk masyarakat modern yang dibentuk dari proses pergeseran dari masyarakat tradisional ke masyarakat modern. Masyarakat tradisional sifatnya solidaritas mekanisme yang diikat sentimen yang sama, agama dan etnis, bersifat homogen, kepemimpinannya bersifat karismatik. Sedangkan masyarakat modern adalah masyarakat yang disebut kependudukan bukan lagi sebuah komunitas tetapi dari komunitas bergeser menjadi masyarakat. Menurut Emile Durkheim masyarakat itu diikat oleh komitmen-komitmen yang bersifat sukarela dan kontraktual, karena sifatnya berbasis kependudukan kontraktual melalui pemilu dan sebagainya, maka ada kontrak antara masyarakat sipil dan negara untuk melaksanakan sebuah pemerintahan atau tata kelola untuk mencapai tujuan masyarakat yang dimandatkan kepada penyelenggara negara.

Hukum secara sosiologis adalah penting, dan merupakan suatu lembaga kemasyarakatan (*social institution*) yang merupakan himpunan nilai-nilai, kaidah-kaidah dan pola-pola perikelakuan yang berkisar pada kebutuhan-kebutuhan pokok manusia. Hukum sebagai suatu lembaga kemasyarakatan, hidup berdampingan dengan lembaga-lembaga kemasyarakatan lainnya dan saling pengaruh mempengaruhi dengan lembaga-lembaga kemasyarakatan tadi.

Sosiologi hukum berkembang atas dasar suatu anggapan dasar, bahwa proses hukum berlangsung di dalam suatu jaringan atau sistem sosial yang dinamakan masyarakat. Artinya adalah bahwa hukum hanya dapat dimengerti dengan jalan memahami sistem sosial terlebih dahulu dan bahwa hukum merupakan suatu proses.¹

Secara hukum juga mengalami reformasi dimana masyarakat-masyarakat yang sifatnya homogen ini hukumnya bersifat *represif*, masyarakat modern itu hukumnya bergeser dari *represif* menjadi *restitutif* (mengembalikan hak), karena sifatnya *restitutif* maka masyarakat modern cenderung penyelesaian hukumnya juga penyelesaian yang bersifat *restitutif* (mengembalikan hak). Disamping itu masyarakat modern lebih banyak terkait dengan kepentingan-kepentingan personal. Karena sifatnya personal maka hukumnya itu untuk mengembalikan hak-hak personal, oleh sebab itu masyarakat modern hukum perdatanya lebih maju dari pada hukum pidananya.

Kemudian masyarakat berkembang ketika mereka perdata lewat tuntutan-tuntutan perdata karena ganti rugi dari pada orang mencuri mobil yang mencuri dimasukkan ke penjara tetapi mobilnya tidak balik lagi, masyarakat yang *restitutif* haknya dikembalikan. Semakin modern lagi masyarakat itu semakin matang untuk menyelesaikan masalahnya sendiri, karena pengadilan biasanya prosesnya lama dan sifatnya pun menang kalah maka masyarakat yang lebih modern cenderung lebih menyelesaikan masalahnya sendiri lewat mediasi arbitrase. Kompleksitas dari masyarakat modern ini adalah makin bervariasinya ikatan-ikatan publiknya,

¹ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1997), hlm. 3-4.

salah satu ikatan publik itu adalah hal-hal yang disediakan oleh pemerintah untuk pelayanan publik yaitu badan layanan hukum yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang pelayanan publik tersebut dimaksudkan pemerintah untuk penyelesaian sengketa-sengketa *non-litigatif* yang bersifat administrasi, layanan dan administrasi itu tidak ada kaitannya dengan masalah litigasinya karena pemerintah kemudian membentuk layanan publik, layanan publik itu sendiri kaitannya yaitu dengan penyedia layanan dan penerima layanan, tetapi jika penerima layanan ini terjadi masalah karena sifatnya administrasi dan *restitutif* maka pemerintah memutuskan masalah tersebut tidak diselesaikan di pengadilan tetapi diselesaikan dengan mendirikan Ombudsman.

Ombudsman adalah lembaga pengawas eksternal yang secara independen akan melakukan kerja-kerja pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan umum. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal, menggunakan pendekatan persuasif melayani masyarakat dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga ini senantiasa mengedepankan cara-cara komunikasi maupun sosialisasi yang berorientasi agar masyarakat mengedepankan pelayanan yang efektif.² Ombudsman sebagai mediator layanan publik menjadi sangat penting didalam masyarakat modern

Pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia secara jelas menetapkan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia yakni menerima dan menyelesaikan laporan atas dugaan

² Rahardi Sesariantanto, *Peran LOD (Lembaga Ombudsman Daerah) Provinsi DIY Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Di Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2012), hlm. 2-3.

maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pasal 1 angka 3 ini, maladministrasi bukan hanya berbentuk perilaku atau tindakan tetapi juga meliputi keputusan dan peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.³

Salah satu produk hukum dalam penyelesaian maladministrasi oleh Ombudsman adalah rekomendasi. Rekomendasi diartikan sebagai saran (*suggestion*). Namun, kadangkala dapat juga berarti nasihat. Hubungan rekomendasi dengan tugas dan wewenang Ombudsman adalah sebagai saran atau nasihat kepada pejabat pemerintahan atau penyelenggara negara tentang apa yang harus dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, baik itu yang sifatnya kasus demi kasus maupun yang sifatnya sistemik.⁴ Sebab, rekomendasi Ombudsman berkaitan dengan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pelayanan berupa hukum yang adil, termasuk

³ Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi cet. I*, (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), hlm. 1.

⁴ Rido Nikmatan Telaumbanua, *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY*, (Yogyakarta: Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016), hlm. 21-22.

pemberantasan dan mencegah perilaku Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (selanjutnya disebut dengan KKN).⁵

Dalam praktek, ada beberapa jenis rekomendasi Ombudsman yang dapat dijatuhkan oleh Ombudsman yaitu : 1) Membantu penyelesaian masalah pelapor. 2) Rekomendasi pemberian sanksi. 3) Mencegah maladministrasi. 4) Mengubah proses atau sistem.⁶ Konsep penyelesaian sengketa tersebut sangat kondusif untuk penyelenggaraan pemerintahan ke depan (*futuristic*) dan juga selaras dengan konsep penyelesaian sengketa yang sudah menjadi budaya di dunia bisnis, baik lokal maupun global, yang lebih mengedepankan prinsip *win-win solution*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “KEKUATAN HUKUM REKOMENDASI OMBUDSMAN PADA MALADMINISTRASI LAYANAN PUBLIK DAN RELEVANSINYA TERHADAP TEORI SISTEM DALAM ISLAM” yang mana penelitian ini dibatasi dengan pokok masalah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka poin penting yang perlu untuk dirumuskan adalah:

1. Bagaimana aspek-aspek yang mengikat dan tidak mengikat rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum?

⁵ Antonius Sujata dan RM. Surachman. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional, Sebuah Ontologi*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), hlm. 202.

⁶ Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia cetakan pertama*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005), hlm. 68-72.

2. Bagaimana rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum menurut teori sistem dalam Islam?
3. Bagaimana cara penyelesaian rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui aspek-aspek yang mengikat dan tidak mengikat rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum.
 - b. Untuk mengetahui rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum menurut teori sistem dalam Islam.
 - c. Untuk mengetahui cara penyelesaian rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan atau wawasan teoritis mengenai Kekuatan Hukum Penyelesaian Rekomendasi Ombudsman Pada Maladministrasi Layanan Publik Dan Relevansinya Terhadap Teori Sistem Dalam Islam serta dapat dijadikan rujukan penelitian lainnya dalam kajian yang sama.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai kontributor wawasan praktis dalam khazanah ke-Bangsaan dan ke-Islaman sehingga dapat

memberikan sumbangsih bagi pengambil kebijakan mengenai cara menyelesaikan rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan bagi badan layanan umum untuk pemerintahan yang baik.

- c. Untuk memenuhi tanggungjawab akademik sebagai kewajiban akhir dalam menyelesaikan studi strata satu Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

D. Telaah Pustaka

Untuk menghindari terjadinya kesamaan dalam penulisan dengan penelitian yang ada sebelumnya, maka penulis melakukan pencarian terhadap penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis terhadap tema skripsi yang sepadan.

Berdasarkan studi pustaka yang telah penulis lakukan, ada beberapa penelitian yang mirip dengan tema penelitian baik dari buku-buku, jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi serta makalah tulisan-tulisan bebas yang mempunyai keterkaitan terhadap penelitian ini dipaparkan.

Skripsi karya Pande Made Adhistya Prameswari dengan judul “Akibat Hukum Rekomendasi Ombudsman Wilayah Bali Terkait Terjadinya Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik”. Dalam kripsi ini membahas mengenai bagaimana kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman wilayah Bali dalam hal terjadinya praktek maladministrasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Serta akibat hukum rekomendasi Ombudsman wilayah Bali jika rekomendasi tidak ditindak lanjuti. Akibat hukum jika rekomendasi Ombudsman tidak ditindak

lanjuti, dalam hal ini akibat hukum itu sendiri harus diambil oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajiban sesuai dengan Undang-Undang pelayanan publik. Apabila tanggung jawab dan kewajiban ini tidak dilaksanakan, maka Ombudsman dapat menilai bahwa penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat diberikan rekomendasi berupa sanksi administratif.⁷

Skripsi karya Ridho Aldila dengan judul “Kedudukan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam fungsi Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik”. Dalam skripsi ini membahas mengenai kedudukan hukum Rekomendasi Ombudsman dan dan ketaatan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia. Serta tindakan Ombudsman jika Rekomendasi yang dikeluarkan tidak dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak patuh terhadap Rekomendasi Ombudsman tersebut.⁸

Skripsi karya Rima Suci Rahmawati dengan judul “Studi Tentang Rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional dalam Pemenuhan Pelayanan Publik”. Dalam skripsi ini membahas mengenai Komisi Ombudsman Nasional dalam pemenuhan pelayanan publik bukan sebagai lembaga pelaksana pelayanan publik, namun sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang muaranya adalah

⁷ Pande Made Adhistya Prameswari, *Akibat Hukum Rekomendasi Ombudsman Wilayah Bali Terkait Terjadinya Maladministrasi dalam Pelayanan Publik*, (Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016).

⁸ Ridho Aldila, *Kedudukan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Fungsi Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik*, (Padang: Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2011).

“rekomendasi” dan dikeluarkan untuk menyelesaikan keluhan publik itu sendiri maupun untuk mencegah terjadinya keluhan lebih lanjut atas penyelenggaraan negara atau pelayanan publik.⁹

Tesis Karya Rido Nikmatan Telaumbanua dengan judul “Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik DIY”. Dalam tesis ini membahas mengenai pelaksanaan fungsi rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di DIY, kendala-kendala pelaksanaan fungsi rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di DIY, dan upaya mengatasi kendala-kendala pelaksanaan fungsi rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik di DIY.¹⁰

Jurnal karya Steffi Seline Maryanne Ginting, Faisal Akbar, Pandastaren Tarigan, dan Jusmasi Sikumbang, dengan judul “Menuju Good Governance dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time di Empat Pelabuhan Indonesia)”. Dalam jurnal ini membahas mengenai kasus percepatan waktu tinggal dari Ombudsman Republik Indonesia yang mengawal sampai ke Presiden dan ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan publik dipelabuhan. ORI, sebagai jembatan antara aspirasi rakyat

⁹ Rima Suci Rahmawati, *Studi Tentang Rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional dalam Pemenuhan Pelayanan Publik*, (Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember, 2006).

¹⁰ Rido Nikmatan Telaumbanua, *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY*, (Yogyakarta: Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016).

dengan pelayanan publik atau pejabat publik. Rekomendasi harus dilaksanakan untuk kepentingan umum. Pelayanan publik menjadi tombak cita-cita pemerintahan yang baik disuatu negara. Dimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, selain bertujuan menjadi perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat diranah pelayanan publik, serta organisasi tertentu sehingga masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.¹¹

Dari karya ilmiah penelitian-penelitian sebelumnya diatas, maka tidak ada kesamaan dalam judul skripsi yang diambil oleh penulis mengenai kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman pada maladministrasi layanan publik dan relevansinya terhadap teori sistem dalam Islam.

E. Kerangka Teoritik

Sebagaimana fungsi terpenting dari Lembaga Pemerintahan adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebagai bagian dari *good governance* (pemerintahan yang baik).¹² Terkait dengan hal tersebut, reformasi dalam lembaga pemerintahan pada dasarnya dapat dimulai dengan cara memperbaiki prosedur dan mekanisme pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, termasuk juga pengawasannya yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman melalui tugas dan wewenangnya.

Ombudsman adalah suatu lembaga pemberi pengaruh terhadap penyelenggara negara agar memperbaiki proses pemberian pelayanan umum

¹¹ Steffi Seline Maryanne Ginting, Faisal Akbar, Pendastaren Tarigan, Jusmasi Sikumbang, *Menuju Good Governance dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia*, (USU Law Journal, Vol.4 No.3, Juni 2016).

¹² Budhi Masthuri, *Op. Cit.*, hlm.11.

dengan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil investigasi Ombudsman melalui laporan dari masyarakat terhadap maladministrasi badan layanan umum.

Untuk memecahkan masalah atau menjawab pokok masalah yang telah dikemukakan oleh penulis, maka diperlukan pemaparan kerangka teoritik untuk mengarah pada tujuan yang jelas dan bisa digunakan untuk menjelaskan mengenai kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman pada maladministrasi layanan publik dan relevansinya terhadap teori sistem dalam Islam. Adapun kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Teori Pengawasan

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan secara harfiah dari segi tata bahasa adalah penilikan dan penjagaan.¹³ George R. Terry memberi penjelasan arti dari pengawasan adalah menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi dan menerapkan tindakan korektif, jika perlu, memastikan hasil yang sesuai dengan rencana.¹⁴

SP. Siagian memberi definisi tentang pengawasan sebagai berikut “proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjalin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan”. Menurut Ir. Suryamto, pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai

¹³ Perum dan Percetakan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet. IV*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm. 523.

¹⁴ Irfan Fachrudin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, (Bandung: PT. Alumni, 2004), hlm. 89.

pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak.¹⁵

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas, maka dapat ditarik makna dasar dari pengawasan yaitu :¹⁶

- a. Pengawasan ditujukan sebagai upaya pengelolaan untuk mencapai hasil dari tujuan,
- b. Adanya tolak ukur yang dipakai sebagai acuan keberhasilan,
- c. Adanya kegiatan untuk mencocokkan antara hasil yang dicapai dengan tolak ukur yang ditetapkan,
- d. Mencegah terjadinya kekeliruan dan menunjukkan cara dan tujuan yang benar,
- e. Adanya tindakan koreksi apabila hasil yang dicapai tidak sesuai dengan tolak ukur yang ditetapkan.

2. Teori *Good Governance*

a. Pengertian *Good Governance*

Secara konseptual “*good*” dalam bahasa Indonesia “baik” dan “*Governance*” adalah “kepemerintahan”. Pemikiran *good governance* dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang administrasi pembangunan dan sudut pandang teori pembangunan. Dari kedua sudut

¹⁵ Muchsan, S.H, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 1992), hlm. 37.

¹⁶ Irfan Fachrudin, *Op. Cit.*, hlm. 90.

pandang tersebut dapat disimpulkan bahwa *good governance* mengisyaratkan hubungan yang harmonis antara negara (*state*), masyarakat sipil (*civil society*) dan swasta (*enterprener*). Dengan demikian *good governance* mengandung pengertian yang lebih luas dari *government*. Secara sederhana *good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.¹⁷

b. Tujuan Asas *Good Governance* untuk Pelayanan Publik

Secara lebih mendasar *good governance* merupakan manifestasi dari serangkaian asas-asas yang menjadi landasan filosofis dalam menjalankan pemerintahan. Bisa disebut asas umum pemerintahan yang baik, terdiri dari : Asas Kecermatan, Asas Objektivitas, Asas Keseimbangan, Asas Persamaan, Asas Keadilan, Asas Pertimbangan, Asas Tidak Berlaku Surut, Asas Kepercayaan, dan Asas Kepastian Hukum.

Keseimbangan asas tersebut dapat dirangkum menjadi tiga asas yang merupakan intisari dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas publik, kapasitas hukum (*rule of law*) dan transparasi publik. Akuntabilitas publik masyarakat bahwa setiap perilaku dan tindakan pejabat publik baik dalam membuat kebijakan, mengatur dan membelanjakan keuangan negara maupun pada saat melaksanakan penegakan hukum haruslah terukur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Transparasi publik mensyaratkan

¹⁷ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), hlm. 28-29.

bahwa setiap pejabat publik berkewajiban membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik dengan membuka akses dan memberikan informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat. Intisari yang selanjutnya adalah adanya jaminan kepastian hukum (*rule of law*) bagi setiap masyarakat, setiap pejabat publik berkewajiban memberikan jaminan bahwa dalam berurusan dengan penyelenggara negara setiap masyarakat pasti akan memperoleh kejelasan tentang tenggang waktu, hak, kewajiban, sehingga masyarakat akan memperoleh rasa keadilan, khususnya ketika berhadapan kepada penyelenggara negara. Dengan demikian dalam kerangka *good governance*, setiap pejabat publik berkewajiban memberikan perlakuan yang sama bagi setiap warga masyarakat dalam menjalankan fungsi-fungsi sebagai pelayanan publik. Ketiga intisari dari *good governance* tersebut merupakan unsur yang sangat penting dalam proses demokratisasi suatu negara.¹⁸

3. Teori Sistem Dalam Islam

Teori sistem dari Jasser Auda di dalam pembahasan ini adalah mentransformasikan nilai-nilai watak kognitif, kemenyeluruhan, keterbukaan, hierarki yang saling mempengaruhi, multidimensi, dan kebermaksudan menuju parameter-parameter di dalam teori sistem yang dikembangkan oleh Jasser Auda yaitu sebuah *cognitive science*, dimana setiap proses melibatkan keilmuan apapun (keilmuan agama maupun non agama) selalu melibatkan intervensi atau campur tangan kognisi manusia (*Cognition*). *System* adalah disiplin baru yang

¹⁸ *ibid*, hlm. 29-31.

independen, yang melibatkan sejumlah dan berbagai sub-disiplin. Teori *Systems* dan Analisis Sistemik adalah bagian tak terpisahkan dari tata kerja pendekatan *Systems*. Teori *Systems* adalah jenis lain dari pendekatan filsafat yang bercorak ‘*anti-modernism*’ (anti-modernitas) yang mengkritik modernitas dengan cara yang berbeda dari cara yang biasa digunakan oleh teori-teori *postmodernitas*. Konsep-konsep dasar yang bisa digunakan dalam pendekatan dan analisis *Systems* antara lain adalah melihat persoalan secara utuh (*Wholeness*), selalu terbuka terhadap berbagai kemungkinan perbaikan dan penyempurnaan (*Openness*), saling keterkaitan antar nilai-nilai (*Interrelated-Hierarchy*), melibatkan berbagai dimensi (*Multidimensionality*) dan mendahulukan tujuan pokok (*Purposefulness*).¹⁹

Konsep-konsep seperti klarifikasi atau kategorisasi serta watak kognitif (*cognitive nature*) dari hukum akan digunakan untuk mengembangkan konsep-konsep fundamental dari teori hukum Islam.²⁰ Pendekatan sistem dilakukan melalui beberapa fitur yaitu: *pertama*, watak kognitif sistem (*cognitive nature of systems*) yaitu pandangan menengah antara pandangan realis dan pandangan nominalis dalam melihat hubungan antara realitas dan konsepsi manusia tentang realitas itu. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, teori sistem memandang hubungan konsepsi dengan realitas sebagai ‘korelasi’. Menurut teori sistem, terdapat keterkaitan antara konsepsi dan realitas tanpa mengharuskan adanya identitas (konsepsi sama dengan realitas) maupun dualitas (konsepsi sama sekali tidak ada hubungannya dengan realitas). ‘watak kognitif sistem’ adalah ekspresi

¹⁹ Jasser Auda, *Maqāsid as Philosophy*, (London: The International Institut of Islamic Thought, 2008), hlm. 249.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 255.

dari korelasi ini. Hipotesis sistem hukum Islam, dalam bahasan kita ini, adalah sistem hukum Islam merupakan konstruksi konseptual yang muncul dalam kognisi fiqh (*fi zihn al-faqih*), sebagaimana ungkapan Ibnu Taimiyah. *Kedua*, Kemenyeluruhan (*wholeness*) yaitu bahwa manfaat utama analisis sistematis dibandingkan analisis 'dekomposisional' adalah pendekatan holistik (menyeluruh) versus pendekatan parsial/*atomistis*. Pemikiran parsial sebab-akibat telah menjadi fitur umum pemikiran manusia hingga era modern, sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Sekarang ini, penelitian dibidang ilmu pengetahuan alam dan sosial telah bergeser secara luas dari analisis parsial, penyamaan klasik, dan pernyataan logis menuju penjelasan seluruh fenomena dalam kaitannya dengan sistem yang holistik. Teori sistem memandang setiap relasi sebab-akibat sebagai satu bagian dari keseluruhan gambar, dimana sekelompok hubungan menghasilkan karakteristik-karakteristik yang bermunculan dan berpadu untuk membentuk 'keseluruhan' yang lebih dari pada sekedar 'penjumlahan bagian-bagiannya' (*sum of the parts*). *Ketiga*, Keterbukaan (*openness*) yaitu sistem hidup haruslah sistem terbuka, demikian ditegaskan para teoritikus. Hal ini berlaku bagi organisme hidup seperti halnya sistem apapun yang ingin bertahan hidup. Sudah dijelaskan diatas bahwa Bertalanffy menghubungkan fitur-fitur keterbukaan dan kebermaksudan dengan fitur sistemnya seperti kesepadanan, ekuifinalitas berimplikasi bahwa sistem terbuka memiliki kemampuan meraih tujuan-tujuan yang sama dari kondisi-kondisi awal yang berbeda melalui alternatif-alternatif valid yang setara. Kondisi-kondisi awal itu berasal dari lingkungan, dimana sistem terbuka berinteraksi dengan lingkungan di luarnya, tidak seperti sistem tertutup

yang terisolasi dari lingkungan. *Keempat*, Hierarki yang saling mempengaruhi (*interrelated hierarchy*) yaitu merupakan proses memperlakukan entitas-entitas yang terpisah-pisah, yang terbesar pada sebuah ruang yang berkarakteristik multidimensi, sebagai padanan yang membentuk grup atau kategori yang sama. Ini merupakan salah satu dari aktivitas-aktivitas kognitif yang paling fundamental, dimana manusia memahami informasi yang diterima, membuat generalisasi dan prediksi, memberi nama, dan menilai berbagai item dan ide. Kategorisasi berbasis fitur berusaha menemukan kesamaan dan perbedaan natural diantara entitas-entitas yang dikategorikan. Persamaan atau perbedaan antara dua entitas diukur berdasarkan sejauh mana keduanya cocok atau berbeda dalam kaitannya dengan fitur atau karakteristik tertentu yang ditentukan terlebih dahulu. Item-item tersebut akan dinilai sebagai bagian dari kategori tertentu melalui kecocokan fiturnya dengan fitur model ideal. Disisi lain, kategori berbasis konsep menetapkan kategori berdasarkan konsep mental, dibandingkan persamaan fitur. Konsep mental adalah prinsip atau teori pokok dalam persepsi orang yang mengkategorisasikan yang mencakup kombinasi sebab-musabab kompleks dan jalur penjelasan yang ditampilkan dalam rangka terstruktur. *Kelima*, Multidimensionalitas (*multi-dimensionality*) yaitu bahwa menurut teori sistem, terdapat dua konsep utama dalam memandang sistem secara multidimensi, yaitu pangkat (*rank*) dan tingkatan (*level*). Pangkat, dalam kognisi multidimensi, mempresentasikan banyaknya dimensi dalam bidang yang hendak dibahas. Adapun tingkatan merepresentasikan banyaknya *level* atau kadar proporsional yang mungkin ada pada suatu dimensi. *Keenam*, Kebermaksudan (*purposefulness*)

yaitu bahwa suatu sistem sebagai sistem yang serba-bermaksud (memiliki fitur kebermaksudan) jika: (1) sistem itu mencapai hasil (*outcome*) yang sama dengan cara-cara yang berbeda pada lingkungan yang sama, dan (2) mencapai hasil yang berbeda-beda pada lingkungan yang sama atau pada lingkungan yang berbeda-beda. Sistem pencarian tujuan (*goal-seeking systems*), secara mekanisme mencapai tujuan akhirnya dengan mengikuti cara-cara yang sama, pada lingkungan yang sama dan tidak memiliki kesempatan atau pilihan untuk mengubah cara-caranya untuk meraih tujuan yang sama. Dipihak lain, sistem pencari maksud (*purpose-seeking systems*) dapat mengikuti berbagai cara untuk meraih tujuan akhir atau maksud yang sama. Lebih dari itu, sistem pencari tujuan tidak dapat memproduksi hasil yang berbeda untuk lingkungan yang sama, karena hasil yang dituju relatif telah terprogram sebelumnya (*pre-programmed*). Namun, sistem pencari maksud dapat memproduksi hasil yang berbeda untuk lingkungan yang sama sepanjang hasil-hasil yang berbeda itu meraih maksud-maksud yang diinginkan.²¹

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian masalah yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *yuridis sosiologis*. Pendekatan *yuridis sosiologis* adalah mengidentifikasi dan mengkonsepkan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.²²

²¹ Jasser Auda, *Membumikan Hukum Islam Melalui Maqasid Syariah, Cet.1*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2015), hlm. 86-94.

²² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 51.

Pendekatan *yuridis sosiologis* adalah menekankan penelitian yang berdasarkan ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori hukum serta melihat realita yang terjadi di masyarakat yaitu berkaitan dengan kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman pada maladministrasi layanan publik dan relevansinya terhadap teori sistem dalam Islam.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai atau makna hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui linguistik, bahasa, atau kata-kata. Menurut Creswell bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif partisipatori (misalnya: orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi, atau perubahan), atau keduanya. Lebih jauh, Creswell menjelaskan bahwa di dalam penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun melalui interpretasi terhadap multi perspektif yang berbagai dari masukan segenap partisipan yang terlibat di dalam penelitian, tidak hanya dari penelitinya semata. Sumber datanya bermacam-macam,

seperti catatan observasi, catatan wawancara pengalaman individu dan sejarah.²³

3. Sifat Data Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah *yuridis empiris* yang dengan kata lain adalah jenis penelitian sosiologi hukum dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.²⁴ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.²⁵

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian *empiris*, karena hendak memaparkan obyek penelitian secara apa adanya sesuai dengan informasi wawancara dan data yang diperoleh. Kemudian menganalisis hasil yang diperoleh dilapangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan di dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

²³ <http://penelitianstudikasukas.blogspot.co.id/2009/03/pengertian-penelitian-kualitatif.html>
Diakses pada tanggal 9 Mei 2017

²⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2002), hlm. 15.

²⁵ *Ibid*, hlm.16

Data primer adalah bahan yang dianalisis dan dikumpulkan sendiri oleh penyusunnya. Bahwa bahan primer yang akan dipakai dalam penelitian ini berupa wawancara dan pengambilan database di Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti. Wawancara adalah alat yang baik untuk menghidupkan topik riset. Wawancara juga merupakan metode bagus untuk pengambilan data tentang subyek kontemporer yang belum dikaji secara ekstensif dan tidak banyak literatur yang membahasnya.²⁶

Selain wawancara merupakan pertemuan antara periset dan responden didalam suatu tempat untuk mengambil sebuah data dari jawaban responden. Dari hasil wawancara tersebut akan menjadi bahan mentah yang diolah dipenulisan skripsi.²⁷ Wawancara meliputi pelaksana rekomendasi Ombudsman yaitu wawancara dengan ketua Ombudsman dan kepala bidang monitoring dan evaluasi Lembaga Ombudsman DIY yang menangani rekomendasi Ombudsman.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan sebagainya.²⁸ Data

²⁶ Lisa Harrison, *Metodologi Penelitian Politik*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 104.

²⁷ Steward, *On the record: an introduction to interviewing*, in P Burnham (ed), *Surviving the Research Proses in Politics*, (London: Pinter, 1997), hlm. 151.

²⁸ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983), hlm. 56.

sekunder mencakup dokumen-dokumen, buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan seterusnya.²⁹ Adapun yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur yang sudah terdahulu mengaitkan dengan buku-buku, karya ilmiah, jurnal, tulisan para ahli hukum, skripsi, tesis maupun desertasi dan peraturan perundang-undangan serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang berhasil dihimpun guna untuk menarik kesimpulan, maka penulis menggunakan metode *analisis kualitatif*. *Analisis kualitatif* adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.³⁰ Jadi analisis data kualitatif yaitu yang mana data yang diperoleh dari penelitian dikumpulkan dan dianalisis. Selanjutnya data tersebut sebagai rujukan dalam rangka memahami atau memperoleh pengertian yang mendalam dan menyeluruh untuk pemecahan masalah dengan menarik kesimpulan secara deduktif induktif.

Bahwa keseluruhan data yang diperoleh dari penelitian ini, diambil yang terkait dengan kekuatan hukum rekomendasi ombudsman pada maladministrasi layanan publik dan relevansinya terhadap teori sistem dalam

²⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 12.

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Ed. Rev., Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 248.

Islam untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan serta memberikan saran sebagai solusi untuk menjawab apa yang menjadi pokok permasalahan pada tema penelitian skripsi ini.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan yang lebih sistematis, maka penulis menyusun kedalam lima bab yang masing-masing terdiri dari sub-bab yang terperinci, sebagai berikut :

Bab pertama berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang gambaran umum ombudsman dan landasan teori, yang meliputi gambaran umum Ombudsman yang terdiri dari sejarah lahirnya Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi dan rekomendasi Ombudsman, serta pelayanan publik, kemudian landasan teori yang terdiri dari teori pengawasan, teori *good governance* dan teori sistem dalam Islam.

Bab ketiga berisi tentang aspek-aspek mengikat, rekomendasi dan fungsi pengawasan rekomendasi Ombudsman, yang meliputi analisis aspek-aspek yang mengikat dan tidak mengikat rekomendasi ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum (yang terdiri dari aspek-aspek yang mengikat rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum, aspek-aspek yang tidak mengikat rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum, dan kasus-kasus rekomendasi Ombudsman oleh lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2015-2016), analisis

rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum menurut teori sistem dalam Islam, dan analisis cara penyelesaian rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum.

Bab keempat tentang relevansi terhadap teori sistem dalam Islam, yang meliputi aspek-aspek mengikat rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum, rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum menurut teori sistem dalam Islam, dan cara penyelesaian rekomendasi Ombudsman dalam fungsi pengawasan badan layanan umum. Dalam hal ini dianalisis dengan teori sistem dalam Islam.

Bab kelima merupakan bab penutup dari skripsi ini yang didalamnya berisi tentang kesimpulan penulisan yang diikuti oleh saran-saran. Yang dimana penulis mengambil poin-poin dari rumusan masalah, saran yang dimaksud di sini adalah tentang bagaimana keinginan penulis kedepannya mengenai penulisan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut diatas penulis berkesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek mengikat rekomendasi Ombudsman adalah mengikat secara moral (*morally binding*) yaitu berupa saran kepada pejabat publik untuk memperbaiki pelayanan umum yang dikeluhkan oleh masyarakat (pelapor) agar dalam menjalankan kewenangannya sesuai dengan aturan perundang-undangan yang sudah ada dan mengikat instansi terlepor. Sedangkan aspek tidak mengikatnya rekomendasi Ombudsman adalah tidak mengikat secara hukum (*non legally binding*) layaknya pengadilan. Tidak mengikat secara hukum dalam konteks ini lebih pada pengertian bahwa rekomendasi Ombudsman tidak dapat dieksekusi sebagaimana halnya putusan pengadilan. Karena Ombudsman bekerja bukan dengan ancaman sanksi yang menakutkan (*magistrature of sanction*), melainkan dengan pendekatan persuasif atau sentuhan langsung tanggungjawab yang menyadarkan (*magistrature of persuasion*).
2. Penyelesaian rekomendasi maladministrasi oleh Ombudsman merupakan mekanisme penyelesaian yang sederhana, cepat dan bebas dari biaya. Ini semua dapat diwujudkan berkat dipermudahnya masyarakat untuk mengakses laporan/pengaduan, termasuk dalam setiap tahapan pemeriksaan pengaduan sehingga mampu memberikan perlindungan

kepada masyarakat yang pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dari pada badan atau instansi penyelenggara pelayanan publik pelaku maladministrasi. Apalagi dengan pendekatan persuasif dan mekanisme penyelesaian alternatif yaitu adanya monitoring rekomendasi dalam penyelesaian sengketa yang mengedepankan prinsip *win-win solution*, di samping mampu melindungi kepentingan pelapor juga memberikan kesempatan kepada terlapor untuk melakukan perbaikan pelayanan publik dengan menegakkan prinsip *ultimum remedium*, yang mengesampingkan terlebih dahulu penyelesaian yang formil-legalistik.

3. Enam fitur sistem dalam hukum Islam yaitu watak kognitif, kemenyeluruhan, keterbukaan, hierarki yang saling mempengaruhi, multidimensi, dan kebermaksudan adalah sangat berkaitan erat satu sama lain. Akan tetapi, satu fitur yang menjangkau semua fitur lain dan merepresentasikan inti metodologi analisis sistem dalam hukum Islam adalah fitur kebermaksudan (*purposefulness*) untuk menerapkan kekuatan hukum rekomendasi Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut diatas penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah/penyelenggara pelayanan publik disarankan lebih memperhatikan rekomendasi Ombudsman, karena tujuan yang akan dicapai demi kepentingan bangsa. Keterlambatan dan penundaan

pelaksanaan dari rekomendasi yang telah terbit, merupakan bentuk dari ketidak seriusan dalam penanganan pelayanan publik. Karena dianggap tidak menerima kritik dan saran yang secara sistemik telah di investigasi terlebih dahulu. Oleh karena itu, pemerintah/penyelenggara pelayanan publik haruslah lebih sigap dan memperbaiki respon terhadap kritikan bahkan saran yang diberikan dimana demi tujuan *good governance*.

2. Sebaiknya Ombudsman lebih giat lagi dalam mengadakan sosialisasi kepada masyarakat dan mengadakan kerjasama dengan lembaga pemerintahan untuk mencegah terjadinya maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Karena pada kenyataannya dari tahun 2015 sampai tahun 2016 laporan dan rekomendasi meningkat begitu tinggi. Jadi, disini masyarakat mulai kritis dalam menanggapi penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintah/penyelenggara pelayanan publik masih belum mengetahui keberadaan lembaga Ombudsman sebagai pengawasan terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan publik, karena dilihat bahwa pemerintah/penyelenggara pelayanan publik masih melakukan maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al-Syatibi, Abu Ishaq, *Al-Muwafaqat fi Usul al-Syari'ah Jilid II, Cet. III*, Bayrut: Dar Kutub al-Ilmiyyah, 2003.
- Asmara, Galang, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2005.
- Auda, Jasser, *Maqāsid as Philosophy*, London: The International Institut of Islamic Thought, 2008.
- Auda, Jasser, *Maqāsid al-Shariah: A Beginner's Guide*, United Kingdom: The International Institute of Islamic Thought, 2008.
- Auda, Jasser, *Maqāsid al-Shari'ah as Philosophy of Islamic Law: a Systems Approach*, hlm. 5.
- Auda, Jasser, *Membumikan Hukum Islam Melalui Maqasid Syariah, Cet. I*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2015.
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho dan Patarai, Idris, *Ombudsman Kota Makassar-Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia*, Jakarta: Kemitraan, 2008.
- Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.
- Effendi M. Zein, Satria, *Ushul Fiqh, Cet. I*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Fachrudin, Irfan, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, Bandung: PT. Alumni, 2004.
- Fazlurrahman, *Islam, diterjemahkan oleh Ahsin Muhammad*, Islam Bandung: Pustaka, 1984.
- Hamid Hasan, Husein, *Nazariyah al-Maslahah fi al-Fiqh al-Islami*, Mesir: Dar al-Nahdah al-Arabiyyah, 1971.
- Harrison, Lisa, *Metodologi Penelitian Politik*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Hartono, dkk., *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003.

- Hartono, Sunaryati dkk, *Peranan Ombudsman Dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2005.
- Jaya Bakri, Asafri, *Konsep Maqāsid al_ syari'ah menurut al-syatibi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996.
- Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2015-2016, *Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta*, Yogyakarta: Lembaga Ombudsman DIY, 2016.
- Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2015-2018, *Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Januari 2015 – Desember 2015*, Yogyakarta: Lembaga Ombudsman DIY, 2015),.
- Lotulung, Paulus Effendi, *Beberapa sistem tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993.
- Manan, Bagir, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Yogyakarta: PSH FH-UII, 2001.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983.
- Masthuri, Budhi, *Mengenal Ombudsman Indonesia cetakan pertama*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005.
- Mas' oed, Mochtar, *Negara Capital & Demokrasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif Ed. Rev.*, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesai*, Yogyakarta: Liberty, 1992.
- Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan PTUN*, Yogyakarta: Liberty, 2000.
- Muhammadong, *Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik pada Ombudsman Kota Makasar*, Makasar: Universitas Negeri Makasar, 2014.
- Nurtjahjo, Hendra, dkk, *Memahami Maladministrasi cet. I*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.

- Perum dan Percetakan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet. IV*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Rasjid, M. Ryaas, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah Administrasi di Indonesia*, Jakarta: Pustaka LP3ES, 1998.
- Ratminto dan Atik Septi Winarti, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achmad Sodik, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Cet-1*, Bandung: Penerbit Nuansa, 2009.
- Soekanto, Soerjono, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1997.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 51.
- Steward, *On the record: an introduction to interviewing*, in P Burnham (ed), *Surviving the Research Proses in Politics*, London: Pinter, 1997.
- Sujata, Antonius dan RM. Surachman. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional, Sebuah Ontologi*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002.
- Sujamto, *Beberapa pengertian di Bidang Pengawasan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983.
- Sukriono Winardi, Sirajuddin Didik, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukan Informasi Cet-1*, Malang: Setara Press, 2011.
- Taufiqkohman, *Optimalisasi Peningkatan Investigasi Ombudsman RI Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015.
- Thoha, Miftah, *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Birokrasi*. Yogyakarta: Widya Mandala, 1991.
- Tim Peneliti Lemlit UI, *Naskah Akademik RUU tentang Pelayanan Publik*, Jakarta: Lemit UI, 2002.
- Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2002.

Wasistiono, Sadu, *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Alqa Print, 2001.

Wehr, Hans, *A Dictionary of Modern Written Arabic*, London: Mac Donald & Evan Ltd, 1980.

B. Lain-lain

Dyah Adriantini Sintha Dewi, *Budaya Hukum Pejabat Publik dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman*, Purwokerto: Seminar Nasional Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian LPPM Universitas Muhammadiyah Purwokerto, ISBN : 978-602-14930-3-8. Sabtu, 26 September 2015, 2015.

Nadi Hidayati, Indra Wardhana, Hudly Gumilar, Sandry Sianipar, dan Dewi Mutiara Kartika, *Perbandingan Administrasi Publik Antara Swedia dan Indonesia*, Jurnal Administrasi Publik Vol.5 No. 2, (2008)

Pande Made Adhistya Prameswari, *Akibat Hukum Rekomendasi Ombudsman Wilayah Bali Terkait Terjadinya Maladministrasi dalam Pelayanan Publik*, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana, (2016)

Rahardi Sesariato, *Peran LOD (Lembaga Ombudsman Daerah) Provinsi DIY Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, (2012)

Ridho Aldila, *Kedudukan Hukum Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Fungsi Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik*, Padang: Fakultas Hukum Universitas Andalas, (2011)

Rido Nikmatan Telaumbanua, *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY*, Yogyakarta: Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2016)

Rima suci Rahmawati, *Studi Tentang Rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional dalam Pemenuhan Pelayanan Publik*, Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember, (2006)

Steffi Seline Maryanne Ginting, Faisal Akbar, Pendastaren Tarigan, Jusmasi Sikumbang, *Menuju Good Governance dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia*, USU Law Journal, Vol.4 No.3, (Juni 2016)

Sutrisno Rachmat, *Maqāsid al-Syari'ah sebagai Filsafat Hukum Islam, dalam Sunan Giri–Jurnal Kajian Keislaman*, Vol. 1 No. 1, hlm. 28.

C. Internet

<http://www.jasserauda.net/portal/maqashid-al-shariah-metode-analisis-sistem-dalam-filsafat-hukum-islam/?lang=id>

<http://penelitianstudikamus.blogspot.co.id/2009/03/pengertian-penelitian-kualitatif.html>

https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia

https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia#Sejarah

https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia#Tugas

https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia#Anggota

<http://lo-diy.or.id/profil-singkat-lembaga-ombudsman-di-yogyakarta/>

D. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Gubernur DIY Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

TERJEMAHAN

No	Hlm	FN	TERJEMAHAN
			BAB IV
1	100	110	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

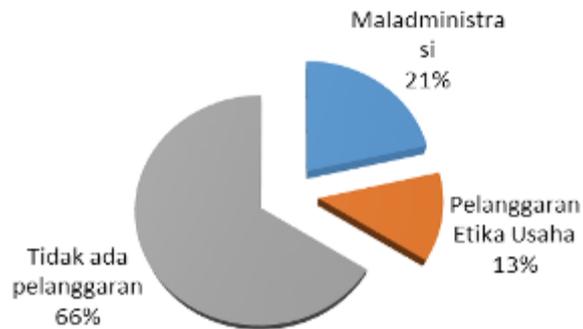


Diagram 6. 11 Adanya Maladministrasi atau Tidak Tahun 2015

Adanya pelanggaran maladministrasi dan etika usaha swasta yang masih tinggi, sejumlah 44% merupakan alarm bagi instansi pemerintahan dan swasta untuk terus melakukan perbaikan pelayanan publik pada tahun-tahun mendatang.

4. Monitoring Rekomendasi

Periode Tahun 2015, Bidang Monitoring dan Evaluasi banyak melakukan berbagai monitoring kasus pada masa akhir periode (Triwulan IV 2015). Hal ini dikarenakan anggaran revisi perubahan tahun 2015, untuk pelaksanaan monitoring kasus baru diberikan pada Triwulan ke IV (sebelumnya di Anggaran 2015 LO DIY, bidang monitoring dan evaluasi tidak mendapatkan porsi anggaran sama sekali karena dampak dari penggabungan 2 lembaga LOD dan LOS).

Berikut daftar kasus yang sudah dilakukan monitoring oleh bidang MONEV LO DIY:

Tabel 6. 5 Monitoring Kasus Tahun 2015

No	Tanggal	Pengadu	Teradu	Hasil
1	Februari 2015; Mei 2015	Didik Djuariadi	BPJS & RS Bethesda	Bulan Mei 2015 ditindaklanjuti di Ombudsman Republik Indonesia (ORI)
2	Februari 2015	Galih Setiawan	PPK 2 Jombor	Bulan Februari 2015, dilakukan monitoring dan Obyek perkara sudah didaftarkan menjadi asset negara lewat BPN
3	April 2015	Citra Rizki Amalia	K-24 Pusat	Bulan April 2015 dilakukan monitoring dan Permasalahan akan diselesaikan di Dinas Tenaga Kerja Sleman
4	Mei 2015	Sularno	KPMP & LPMK Kota	Bulan Mei 2015 sudah dimonitoring dan Terlapor menjalankan Rekomendasi dan akan memperbaiki sistem yang ada sesuai rekomendasi LO DIY
5	Mei 2015	Pardi	PT Persada DMP	Bulan Mei 2015 sudah dilakukan monitoring, PT Persada DMP sudah dicabut ijin penambangannya, Dinas Sumberdaya Air Bantul melaksanakan rekomendasi LO DIY
6	Juni 2015	Kasus Lama	PT Griyatama Abdinusa	Tanggal 25 Juni 2015 sudah dilakukan Monitoring dengan mengirim surat ke Pimpinan PT Griyatama Abdinusa menanyakan perihal serah terima
7	10 juni 2015; 12 oktober 2015; 22 desember 2015	Rahasia	TK Negeri 1 Sleman	Tanggal 22 Desember LO DIY berkoordinasi dengan Dikpora Sleman dan Dikpora DIY untuk menyelesaikan masalah pungutan yang masih ada di TKN 1 Sleman pada tahun ajaran baru 2015/2016
8	16 juni 2015;	Rahasia	SMP N 1	Tanggal 7 Juli 2015 LO DIY mengirimkan surat

No	Tanggal	Pengadu	Teradu	Hasil
	7 juli 2015		Bantul	perihal tindak lanjut Rekomendasi, dan ditanggapi oleh SMP N 1 Bantul bahwa rekomendasi sudah bisa dilaksanakan
9	16 juni 2015	Rahasia	SD N 1 Panjangrejo Pundong Bantul	Tanggal 16 Juni 2015 LO DIY terjun ke lapangan untuk memantau rekomendasi, dan hasilnya Rekomendasi LO DIY untuk pengurusan sertifikat tanah masih dalam proses. Untuk Rekomendasi lain sudah dijalankan
10	16 juni 2015	Rahasia	SMP Kanisius Bambanglipuro Bantul	Tanggal 16 Juni 2015 LO DIY terjun ke lapangan untuk memantau rekomendasi, dan hasilnya Terlapor sudah menjalankan Rekomendasi LO DIY
11	26 juni 2015	Ardian Dwi S	PT Eka Jaya Esa Utama & DPU Bantul	Tanggal 26 Juni 2015 LO DIY terjun ke lapangan untuk memantau rekomendasi, dan hasilnya Kasus berlanjut ke BPSK dan sedang berlangsung sidang ke-2
12	5, 6, 9 september 2015	Ir. Widiastjartjo	RSKB An Nur	Tanggal 9 September, LO DIY diundang dalam rapat warga terdampak RSKB Annur yang dihadiri warga dan perangkat kelurahan, kecamatan dan instansi perihal pentingnya sosialisasi dan sinergi antara RSKB Annur dan Warga samirono
13	7 oktober 2015	Rahasia	SMPN 4 Depok	Tanggal 19 Oktober berdasarkan pemantauan LO DIY, SMPN 4 Depok sudah melaksanakan sebagian rekomendasi, poin lainnya masih dalam proses
14	13 oktober 2015	Ponidi Dkk	DPU P Kab. Sleman	Tanggal 13 Oktober 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi ke Bupati Sleman dan DPUP Sleman, belum ada jawaban
15	13 oktober 2015	Yohanes	BP LARAS HATI	Tanggal 13 Oktober 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi ke BP Laras Hati dan sudah dijalankan
16	16 oktober 2015	Rahasia	KSM Fisik Brontokusuman	Tanggal 16 Oktober 2015 LO DIY sudah berkoordinasi dengan Dinas Kebudayaan DIY, dan Rekomendasi sudah dijalankan sepenuhnya
17	16 oktober 2015	Miyanto	RO Triwati	Sudah ada penyelesaian bipartit kedua belah pihak
18	12 november 2015	Sarjono	DPU P Kab. Sleman	Tanggal 12 November 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi ke Bupati Sleman dan DPUP Sleman, belum ada jawaban
19	12 november 2015	Oshi Dkk	Ergaderma Clinic	Sudah dilaksanakan dan diselesaikan Disnaker KOTA
20	13 november 2015	Cd Martanto Haris	PLN YK dan Sedayu	Kewenangan ada di ORI
21	5 oktober 2015; 22 oktober 2015; 14 desember 2015	Ir. Sudarto	Dinas Pasar Kab. Bantul	Tanggal 15 Desember 2015 LO DIY mengirimkan surat penegasan bahwa Rekomendasi harus dilaksanakan beserta solusinya
22	13 november 2015	Ratna Pds	PT Starlight Prime Thermoplast	Sudah dilaksanakan dan diselesaikan Disnaker Sleman
23	14 november 2015	Agus Mursepdono	Kepala BUKP Mantrijeron	Sudah ada penyelesaian Rekomendasi LO DIY dijalankan
24	14 november 2015	Maria Valera R	STIE IEU Yogyakarta	Sudah ada penyelesaian Rekomendasi LO DIY dijalankan
25	23, 28 desember 2015	ELANTO WIJOYONO	Hotel Amaris, Dinjin Kota, Walikota DIY	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
26	23, 28 desember	Wiji Sunarti	SMK MUH 1 BAMBANGLI	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut

No	Tanggal	Pengadu	Teradu	Hasil
	2015		PURO	rekomendasi, belum ada jawaban
27	23, 28 desember 2015	Iskandar	BPJS Wates	Rekomendasi LO DIY sudah dijalankan
28	23, 28 desember 2015	Perdista	PT Reska Multi Usaha	Sudah ada penyelesaian Rekomendasi LO DIY dijalankan
29	23, 28 desember 2015	Sumiyati	RS Puri Husada, JPKM Sleman	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
30	23, 28 desember 2015	Rahardi	BKD Gunungkidul	Tanggal 23 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
31	23, 28 desember 2015	Deny Dkk	Dinsos Kota, DIY, Satpol PP	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
32	23, 28 desember 2015	M Ikbal	PEMDA Kab. Bantul	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
33	23, 28 desember 2015	Setyo Dwi Nugroho	DIKPORA, UPT Gunungkidul	Tanggal 23 dan 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
34	23, 28 desember 2015	Sonche Kristian	PT Surya Distribusi Kencana	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
35	28 desember 2015	Isani Djumiyanti	PT Radio Gemma Satunama	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
36	28 desember 2015	Rahasia	SMP Negeri 1 Jetis	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
37	28 desember 2015	Paryanti	KSP Bina Mitra Insani, KSP Sentra Dana	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
38	28 desember 2015	Yuliantoro	MTS N II Yogyakarta	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban
39	28 desember 2015	Roland Wijaya Kusuma	PT Eka Jaya Esa Utama & DPU Bantul	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban

5. Monitoring Kerja Kelembagaan LO DIY

Awal Triwulan I 2015 Lembaga Ombudsman DIY telah melakukan audiensi ke berbagai pihak, dari mulai pemerintah daerah kabupaten dan kota, juga audiensi ke berbagai media, rumah sakit, lembaga dan organisasi swasta serta organisasi sosial kemasyarakatan. Selain melakukan audiensi dan kerja penanganan kasus lama maupun baru, LO DIY juga sudah melakukan gelar kasus atau gelar perkara serta FGD pada akhir triwulan I (bulan Maret 2015). Aktifitas dan kinerja LO DIY sangat diapresiasi oleh Media Lokal maupun Nasional yang ikut meliput aktifitas dan kerja LO DIY.

Triwulan II 2015 Lembaga Ombudsman DIY melanjutkan audiensi ke berbagai pihak, dari mulai dinas-dinas di pemerintah daerah kabupaten dan kota, juga audiensi

Adanya pelanggaran maladministrasi dan etika usaha swasta yang masih tinggi, sejumlah 38% merupakan alarm bagi instansi pemerintahan dan swasta untuk terus melakukan perbaikan pelayanan publik pada tahun-tahun mendatang.

4. Monitoring dan Evaluasi Rekomendasi

Periode Tahun 2016, Bidang Monitoring dan Evaluasi banyak melakukan berbagai monitoring kasus pada periode Triwulan Kesatu sampai dengan Triwulan Ketiga 2016. Sedangkan pada Triwulan Empat 2016, ada kendala sehingga monitoring kasus tidak dilakukan terlalu banyak. Hal ini dikarenakan anggaran revisi perubahan tahun 2016, untuk anggaran pelaksanaan monitoring kasus dihilangkan pada Triwulan Keempat (efisiensi anggaran pada tahun 2016). Berikut daftar kasus yang sudah dilakukan monitoring oleh bidang Monitoring dan Evaluasi LO DIY:

Tabel 6. 3 Monitoring kasus tahun 2016

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
1	5 Oktober 2015; 22 Oktober 2015; 14 Desember 2015; Januari 2016	Perijinan	Ir. Sudarto	Dinas Pasar Kab. Bantul	Tanggal 5 Oktober 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, dijawab sudah dilaksanakan	Tanggal 22 Oktober 2015 LO DIY berkoordinasi dengan pengadu, dan menemui bahwa Rekomendasi sama sekali belum dijalankan	Tanggal 15 Desember 2015 LO DIY mengirimkan surat penegasan bahwa Rekomendasi harus dilaksanakan beserta solusinya
2	28 Desember 2015; 5 Februari 2016	Perijinan	Elanto Wijoyono	Hotel Amaris, Djinj Kota, Walikota DIY	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 5 Februari 2016 LO DIY sudah meninjau lapangan bersamaan dengan surat dari Sekda Kota Yogyakarta, yang berisi Rekomendasi sudah dijalankan.	Selesai
3	23, 28 Desember 2015; 17 Maret 2016	Pendidikan	Wiji Sunarti	SMK Muth 1 Bambanglipuro	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 17 Maret 2016 LO DIY mengirimkan surat Monitoring II, belum ada jawaban	Tanggal 13 April 2016 LO DIY melakukan Monitoring Lapangan, sedang dilakukan mapping terhadap siswa tidak mampu dan menunggu bantuan dari Pemda

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
4	23, 28 Desember 2015	Kesehatan	Iskandar	BPJS Wates	Rekomendasi LO DIY sudah dijalankan	Selesai	bantul sesuai dengan komitmen Bupati baru terpilih (Jawaban tertulis Tgl 17 April 2016)
5	23, 28 Desember 2015	Transportasi	Perdista	PT Reska Multi Usaha	Sudah ada penyelesaian Rekomendasi LO DIY dijalankan	Selesai	
6	23, 28 Desember 2015; 16; 18 Maret 2016	Kesehatan	Sumiyati	RS Puri Husada, JPKM Sleman	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban Tanggal 23 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi.	Tanggal 16 Maret 2016 LO DIY mengirimkan surat Monitoring II, 18 Maret sudah ada jawaban mengenai pelaksanaan rekomendasi	Selesai
7	23, 28 Desember 2015; 14 Januari 2016	Kepegawaian	Rahardi	BKD Gunungkidul	Tanggal 23 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi.	Tanggal 14 Januari 2016, LO DIY telah menerima surat dari BKD GK, yang pada prinsipnya telah menjalankan isi rekomendasi dari LO DIY	Selesai
8	28 Desember 2015; 26 Januari 2016	Sosial	Deny Dkk	Dinsos Kota, DIY, Satpol PP	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 26 Januari 2016 Dinsos memberikan klarifikasi tertulis tentang perbaikan yang sudah dilakukan sesuai dengan Rekomendasi.	Selesai
9	23, 28 Desember 2015; 16 Maret 2016	Pemerintahan	M Ikkbal	PEMDA Kab. Bantul	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi.	Tanggal 17 Maret 2016 LO DIY mengirimkan surat Monitoring II, belum ada jawaban	Tanggal 23 Maret 2016 LO DIY bertemu dengan Bupati Bantul, dan mendapat jawaban bahwa isi Rekomendasi bukan kewenangan PEMDA,

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
10	23, 28 Desember 2015; 12 & 13 Januari 2016	Pendidikan	Setyo Dwi Nugroho	DIKPORA, UPT Gunungkidul	Tanggal 23 dan 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, Tanggal 14 Januari ada surat jawaban dari Dikpora GK yang sudah melaksanakan perbaikan untuk menuju proses dalam Rekomendasi	Tanggal 12 Januari 2016 Dikpora GK memberikan klarifikasi resmi bahwa akan berusaha melaksanakan Rekomendasi LO DIY.	Tanggal 13 Januari 2016 LO DIY sudah bertemu dengan Kepala Sekolah SDN Cuwelo 2 dan Ketua Komite. Mereka Komitmen bersedia melaksanakan Rekomendasi LO DIY.
11	23, 28 Desember 2015; 08 Januari 2016	Ketenaga Kerjaan	Sonche Kristian	PT Surya Distribusi Kencana	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi. Tanggal 08 Januari 2016, PT Surya Distribusi Kencana memberikan jawaban soal perbaikan yang dilakukan sesuai dengan Rekomendasi LO DIY.	Lewat Email dan surat resmi PT Surya Distribusi Kencana, meminta tolong LO DIY untuk memediasi dengan Pengadu karena Pengadu mengiilang tidak bisa diajak negosiasi soal kewajiban.	Selesai (SOAL Kewajiban Pengadu menjadi penyelesaian Internal Bipartit)
12	28 Desember 2015; 13 Januari 2016; 22 Februari 2016	Ketenaga Kerjaan	Isani Djumiyanti	PT Radio Gemma Satunama	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi. Tanggal 11 Januari 2016, LO DIY menerima surat dari Radio Satunama, bahwa PT Radio Satunama berusaha dalam proses melaksanakan Rekomendasi LO DIY.	Tanggal 13 Januari 2016 Bu Isani melaporkan bahwa belum ada pertemuan dengan teradu untuk penyelesaian (Rekomendasi Poin 4)	Tanggal 22 Februari 2016, LO DIY melakukan monitoring soal pelaksanaan Rekomendasi Poin 4 ke Kantor Radio Satu Nama dan akan ditindaklanjuti dengan mengundang kembali Bu Isani
13	28 DESEMBER 2015; 5 JANUARI	PENDIDIKAN	RAHASIA	SMP Negeri 1 Jetis	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 5 Januari 2016, LO DIY menerima surat dari SMPN 1 Jetis bahwa pihak sekolah sudah	SELESAI

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
14	28 Desember 2015; 4 Januari 2016	Keuangan	Paryanti	KSP Bina Mitra Insani, KSP Sentra Dana	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi.	menindaklanjuti Rekomendasi dari LO DIY Tanggal 4 Januari Sdri. Paryanti mengirimkan surat ke LO DIY yang isinya sudah ada penyelesaian bipartit dengan 13 KSP+3KSP. 11 KSP lain sudah tidak datang lagi untuk menagih	Selesai
15	17 Maret 2016	Pendidikan	Yuliantoro	MTS N II Yogyakarta	Tanggal 17 Maret 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 8 April 2016 LO DIY sudah mendapatkan jawaban Pihak Teradu sudah melaksanakan semua hal yang terkait dalam Rekomendasi	Selesai
16	28 Desember 2015; 17 Maret 2016; 14 April 2016; 19 Mei 2016	Properti	Roland Wijaya Kusuma	PT Eka Jaya E.s.a Hutama & DPU Bantul	Tanggal 28 Desember 2015 LO DIY sudah mengirimkan surat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 17 Maret 2016 LO DIY mengirimkan surat Monitoring II, Tanggal 14 April 2016 BRI Syariah memberikan jawaban, proses belum selesai menunggu kekurangan pembayaran pajak BPHTB dan PPH	Tanggal 19 Mei 2016, LO DIY mendatangi KPP Pratama Bantul untuk memonitoring komitmen KPP dalam hal penagihan tunggakan pajak Teradu. Informasi dalam proses pembayaran, KPP akan mengirimkan surat tertulis.
17	20 Mei 2016	Pendidikan	Rahasia	SMP N 4 Sewon Bantul	Tanggal 20 Mei 2016 LO DIY telah mengunjungi SMP N 4 Sewon, bertemu dengan Kepala Sekolah. Rekomendasi sebagian sudah dijalankan, dalam waktu dekat akan mengumpulkan Wali Murid	Selesai	
18	27 Mei 2016; 19 Agustus 2016	Kependudukan	Silvy Ratna	Dinas Kependudukan Kota, Camat	Tanggal 27 Mei 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Walikota dan	Tanggal 19 Agustus 2016 LO DIY sudah bertemu dengan Camat Tegaltrejo perihal	Selesai

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
19	11 Mei 2016	Kependudukan	Imam Nuryanto	Pemerintah Desa Jatimulyo	Camat perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban Tanggal 11 Mei 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul telah memberitahukan sudah melaksanakan Rekomendasi LO DIY serta membuat edaran juga ke seluruh Kelurahan di bantul	pelaksanaan Rekomendasi, Dan Camat sudah melakukan tindakan dengan mengumpulkan Lurah Kricak beserta RT RW setempat dan diberikan teguran, pengarahannya dan bimbingan mengenai masalah Dindukcapil Selesai	
20	23 Mei 2016	Pendidikan	Renza	SMA Taman Madya jetis	Tanggal 23 Mei 2016, LO DIY mengunjungi SMA Taman Madya Jetis untuk melakukan monitoring. Hasilnya Pengadu belum berkomunikasi/datang ke sekolah, semanjak dari proses klarifikasi terakhir. Selanjutnya LO DIY akan menhubungi pihak Pengadu	Pengadu tidak ada usaha untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan apa yang direkomendasikan LO DIY, selalu menunda-nunda dengan alasan pribadi	Selesai
21	28 April 2016; 3 Mei 2016; 10 Agustus 2016	Pemerintahan	Amir Mahmudi	Pemerintah Desa Wijimulyo, Nanggulan, KP	Tanggal 28 April 2016, Pemerintah Daerah Kulonprogo mengintruksikan ke PemDes Wijimulyo untuk menjalankan Rekomendasi LO DIY.	Tanggal 3 Mei 2016, Pemerintah Desa Wijimulyo mengirimkan surat segera akan menjalankan Rekomendasi LO DIY.	Tanggal 10 Agustus 2016 LO DIY melakukan kunjungan ke Desa Wijimulyo dan mendapatkan informasi kasus sudah dalam penyelidikan Kejaksaan KP

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
22	23 Mei 2016	Perumahan (Properti)	Eddy Kurniawan	Pt Surya Coko Jaya	Tanggal 23 Mei 2016, LO DIY mengunjungi Pongkajene, sebagian Padma Residence, sebagian Rekomendasi LO DIY sudah dijalankan, tetapi untuk Fasum-fasos (lapangan tenis) masih ada perbedaan pendapat.	Tinggal kendala DPU Bantul, belum ada aturan PERDA ttg serah terima Fasum Fasos di Kabupaten Bantul	Selesai
23	18 Juli 2016; 28 Juli 2016; 4 Agustus 2016	Pertanahan	Petrus Kuncoro	BPN Sleman, DPUP Sleman	Tanggal 18 Juli 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke BPN Sleman perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 28 Juli 2016 ada tanggapan dari BPN Sleman bahwa pihak teradu sudah melaksanakan semua poin Rekomendasi dari LO DIY	Tanggal 4 Agustus 2016 ada tanggapan dari DPUP Sleman bahwa DPUP sudah melaksanakan semua poin Rekomendasi dari LO DIY yakni membuat SOP dan sudah ditempel di papan pelayanan informasi
24	18 Juli 2016; 1 Agustus 2016	Keuangan	Suroto	KSP Intidana	Tanggal 18 Juli 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke KSP Intidana dan Disperindakop Kota Yogyakarta perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 29 Juli dan 1 Agustus 2016 ada tanggapan dari Diskop UMKM Diy serta Disperindakop Kota Yogyakarta bahwa sudah dilakukan Pembinaan ke KSP Inti dana, Rekomendasi dari LO DIY sudah dilaksanakan, Kredit sudah LUNAS	Selesai
25	20 Juli 2016	Properti	Paguyuban Warga Paradise	PT SAP	Tanggal 20 Juli 2016, LO DIY sudah melakukan monitoring pelaksanaan Rekomendasi, hasilnya Rekomendasi sudah dijalankan oleh Pongkajene, Lapangan	Selesai	

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
26	18 Juli 2016; 22 Juli 2016	Pendidikan	Defris Al Fatrizi	SMK 3 JETIS	Tenis sudah dibangun dan bisa digunakan. Tanggal 18 Juli 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke teradu dan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 22 Juli 2016, Dinas Pendidikan Kota sudah melakukan Pembinaan terhadap semua sekolah di wilayah Kota Yogyakarta agar tidak melakukan penahanan ijazah sesuai Rekomendasi LO DIY	Selesai
27	18 Juli 2016; 22 Juli 2016; 6 Agustus 2016	Pendidikan	Iin Iskandar	SMU Stela Duce	Tanggal 18 Juli 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke teradu dan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 22 Juli 2016, Dinas Pendidikan Kota sudah melakukan Pembinaan terhadap semua sekolah di wilayah Kota Yogyakarta agar tidak melakukan penahanan ijazah sesuai Rekomendasi LO DIY	Tanggal 6 Agustus 2016, SMA Stella Duce 1 Yogyakarta telah mengirimkan surat pemberitahuan ke semua orang tua yang ijazah putrinya masih berada di sekolah agar segera mengambilnya. Beberapa tunggakan yang menyangkut administrasi akan dibantu oleh pihak sekolah.
28	17 Juli 2016; 26 Juli 2016	Sosial	Forum Warga Baciro	Dinas Kehutanan DIY	Tanggal 21 Juni 2016 Dinas Kehutanan mengirimkan surat keberatan atas Rekomendasi yang dikeluarkan LO DIY.	Tanggal 17 Juli 2016, LO DIY berkoordinasi lintas SKPD (DPPKA, Biro Umum, Biro Hukum, Dishut) membahas tindak lanjut pemberian kerohiman	Tanggal 26 Juli 2016, LO DIY mengirimkan tanggapan secara resmi atas keberatan DisHut atas mekanisme pemberian kerohiman
29	20 Juli 2016	Pemerintahan	Imam Nuryanto	Pemdes Jatimulyo	Tanggal 20 Juli 2016, LO DIY sudah melakukan monitoring pelaksanaan Rekomendasi, hasilnya Rekomendasi sudah dijalankan oleh Kecamatan	Selesai	

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
30	8 Agustus 2016; 8 September 2016	Properti	Faiz Hayaza	Pt Azka Mumtaza	dan Kelurahan yang melarang adanya kotak sumbangan di bagian pelayanan. Tanggal 8 Agustus 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 8 September menghubungi PT AZKA MUMTAZA dan mendapatkan tanggapan akan dikirim langsung	
31	8 Agustus 2016; 8 September 2016	Pendidikan	Bambang Priswanto	Mts Wahid Hasyim	Tanggal 8 Agustus 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi, belum ada jawaban	Tanggal 27 September MTS WAHID HASYIM memberikan tanggapan, bahwa semua hal yang direkomendasikan LO DIY sudah diusahakan untuk dilaksanakan.	Selesai
32	8 Agustus 2016; 19 Agustus 2016	Keuangan	Triyono	Ksp Mitra Usaha	Tanggal 8 Agustus 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 19 Agustus 2016 LO DIY mendapatkan jawaban monitoring, yakni dari KSP Mitra Usaha sudah melaksanakan Rekomendasi yang diberikan LO DIY dengan mendaftarkan fidusia ke Depkumham.	Selesai
33	8 Agustus 2016	Pendidikan	Rahasia	SMAN 2 Ngaglik	Tanggal 8 Agustus 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi dan mendapatkan jawaban pada 15 Agustus 2016 yang isinya tidak menjelaskan secara rinci pelaksanaan maupun hambatan dalam menjalankan Rekomendasi		
34	8 Agustus	Ketenagakerjaan	Suhardi	JAS Taxi	Tanggal 8 Agustus 2016 LO	Tanggal 8 September	Selesai

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
	2016; 8 September 2016				DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi.	menghubungi JAS TAXI dan mendapatkan tanggapan akan dikirim langsung. Tanggal 8 Oktober JAS TAXI memberikan laporan yang intinya semua poin rekomendasi sudah dijalankan.	
35	8 Agustus 2016; 8 September 2016	Telekomunikasi	Dimas Arif P	Mito Service	Tanggal 8 Agustus 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 8 September menghubungi MITO dan mendapatkan tanggapan akan dikirim langsung	
36	31 Agustus 2016	Pendidikan	Supartini	SMK I Indonesia	Tanggal 31 Agustus 2016 LO DIY sudah mendapatkan keterangan dari SMK I Indonesia bahwa Rekomendasi LO DIY sudah dilaksanakan	Selesai	
37	6 September 2016; 3 Oktober 2016	Pemerintahan	Nyawiyo	Kepala Desa Ngawu, GK	Tanggal 6 September 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 3 Oktober 2016 Kepala Desa Ngawu datang ke kantor LO DIY, berkonsultasi terhadap tindak lanjut pelaksanaan rekomendasi	
38	6 September 2016	Sistem Informasi	Paulus	UPIK Kota	Tanggal 6 September 2016 LO DIY sudah mengirimkan surat ke Teradu perihal tindak lanjut rekomendasi	Tanggal 13 Oktober 2016 LO DIY sudah mendapatkan laporan tertulis disertai foto dan tampilan contoh alur pelayanan sesuai dengan Rekomendasi LO DIY.	Selesai
39	20 Oktober 2016	Pendidikan	Rahasia	SMP N 3 Semanu	Tanggal 20 Oktober 2016 LO DIY melakukan monitoring ke SMP N 3 Semanu dan keterangan dari sekolah pungutan sudah	Selesai	

No	Tgl Monitoring	Jenis Pelanggaran	Id Pengadu	Id Teradu	Monitoring I	Monitoring II	Monitoring III
40	16 November 2016	Kesehatan	Soelistyono	RS Pantii Rapih	dihentikan Tanggal 16 November 2016 LO DIY melakukan monitoring ke RS Pantii Rapih, yang akan bertanggung jawab terhadap biaya pendidikan dan ganti rugi kepada anak sampai dewasa	Selesai	
41	23 November 2016	Sarana Telekomunikasi	Gunadi Warsana	PT Solusi Tunas Pratama	Tanggal 23 November 2016 LO DIY melakukan monitoring di Dinjin Bantul dan BLH. Hasilnya berkas permohonan ijin tower ditolak karena belum ada tanda tangan warga terdampak sesuai aturan PERDA		
42	21 Desember 2016	Properti	Yanuar W	CV Solusi Rumah Jogja	Tanggal 21 Desember 2016 LO DIY mendapatkan informasi dari Pengadu bahwa kasus akan dilanjutkan ke jalur hukum		



SALINAN

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 69 TAHUN 2014
TENTANG

ORGANISASI DAN TATA KERJA LEMBAGA OMBUDSMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan perbuatan sewenang-wenang;
 - b. bahwa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat yang diberikan oleh pengusaha atau pihak swasta berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan badan usaha yang bersih dari penyimpangan usaha;
 - c. bahwa sesuai dengan huruf a dan huruf b, telah ditetapkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
 - d. bahwa setelah dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan agar berhasil guna dan berdaya guna dipandang perlu untuk menyatukan Ombudsman Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan

Gubernur Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) ;
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10, dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
 10. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007 Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah pemerintahan daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan urusan keistimewaan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang selanjutnya disingkat Pemda DIY adalah unsur penyelenggara pemerintahan yang terdiri atas Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta dan perangkat daerah.
3. Gubernur adalah Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang selanjutnya disingkat LO DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Badan Usaha adalah semua lembaga usaha yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta (kelompok dan atau perorangan) yang beroperasi di daerah Istimewa Yogyakarta baik yang bersifat komersial maupun sosial.
7. Pelapor adalah pihak yang dirugikan kepentingannya akibat peristiwa, tindakan, atau keputusan yang terjadi atau ditetapkan oleh terlapor.
8. Terlapor adalah penyelenggara pemerintahan daerah di DIY dan badan usaha yang diberi tugas menelenggarakan pelayanan publik.
9. Penyimpangan usaha adalah tindakan penyelenggaraan usaha yang menyimpang dari etika usaha yang baik dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Etika usaha yang baik adalah seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggung jawab dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan/tata kelola usaha.

BAB II
PEMBENTUKAN, KEDUDUKAN, ASAS, PRINSIP, DAN TUJUAN

Pasal 2

Membentuk Organisasi dan Tata Kerja LO DIY.

Pasal 3

LO DIY berkedudukan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur.

Pasal 4

LO DIY berasaskan Pancasila.

Pasal 5

LO DIY dalam menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip-prinsip:

- a. Independen;
- b. Impasial;
- c. Keadilan;
- d. Non-diskrimasi;
- e. Persamaan;
- f. Transparansi; dan
- g. Akuntabilitas.

Pasal 6

LO DIY bertujuan:

- a. Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah daerah yang baik dan bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang;
- b. Membantu setiap warga masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional, dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan dan persamaan dari pemerintah daerah;
- c. Meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan daerah agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan semakin baik;
- d. Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dalam segala bidang dari penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- e. mendorong terwujudnya penyelenggaraan usaha yang baik dan bersih;
- f. memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha;
- g. mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.

BAB III

FUNGSI, TUGAS DAN WEWENANG

Bagian Kesatu

Fungsi

Pasal 7

LO DIY mempunyai fungsi sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.

Bagian Kedua

Tugas

Pasal 8

LO DIY mempunyai tugas:

- a. Menyusun program kerja LO DIY sesuai dengan fungsinya;
- b. Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja LODIY kepada seluruh masyarakat di daerah;
- c. Melakukan koordinasi dan/atau kerja sama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyimpangan usaha;
- d. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum;
- e. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha;
- f. Atas prakarsa sendiri melakukan tindak lanjut terhadap dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha, tetapi dalam pelaksanaannya harus prosedural dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha;
- h. Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan-persoalan publik;
- i. Membuat laporan triwulanan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga

Wewenang

Pasal 9

LO DIY mempunyai wewenang:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pihak pelapor, terlapor dan atau pihak lain yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan kepada LO DIY;
- b. melakukan klarifikasi terhadap pihak pelapor, terlapor dan/atau pihak lain yang terkait untuk mendapatkan kebenaran isi pengaduan;
- c. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pemerintah daerah berkaitan dengan adanya dugaan penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tetap menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
- d. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pengusaha berkaitan dengan adanya dugaan penyimpangan dalam praktik usaha;

- e. membuat rekomendasi kepada pihak pelapor dan pihak terlapor dalam rangka penyelesaian masalah antara kedua belah pihak;
- f. menyampaikan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada huruf e kepada pihak pelapor dan terlapor serta pihak-pihak lain yang terkait dalam rangka memfasilitasi penyelesaian masalah;
- g. menyampaikan tembusan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada huruf e kepada Gubernur melalui Biro Hukum Setda DIY;
- h. bila diperlukan dapat mengumumkan atau mempublikasikan hasil rekomendasi untuk diketahui masyarakat, sepanjang ada persetujuan dari Pelapor, Terlapor, maupun Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah DIY.

BAB IV

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan dan/atau informasi kepada LO DIY mengenai adanya dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan daerah dan badan usaha;
- (2) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meminta kepada LO DIY agar identitasnya dirahasiakan;
- (3) Penyampaian laporan pengaduan dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan berupa apapun.

Pasal 11

- (1) Laporan pengaduan dan/atau informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dapat disampaikan kepada LO DIY yang kemudian ditindaklanjuti, apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:
 - a. adanya bukti dugaan penyimpangan dilakukan oleh Terlapor;
 - b. laporan pengaduan hanya berlaku untuk peristiwa, tindakan atau keputusan Terlapor dalam tenggang waktu paling lama 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan terjadi atau ditetapkan;
 - c. laporan sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat (1) paling sedikit meliputi:
 1. Identitas Pelapor;
 2. Identitas Terlapor;
 3. Uraian adanya dugaan penyimpangan; dan
 4. Alat-alat bukti yang dimiliki/pendukung laporan.
- (2) Pelapor dalam menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memberikan kuasa kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 12

- (1) LO DIY wajib melakukan tindak lanjut pengaduan berupa:
 - a. Klarifikasi;
 - b. Investigasi;

- c. Mediasi; dan
 - d. Koordinasi.
- (2) Dalam rangka menindaklanjuti pengaduan, LO DIY berhak mengundang Pelapor, Terlapor, dan pihak-pihak yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat.
 - (3) Terlapor dan Pelapor wajib untuk memberikan keterangan dan menghadiri undangan dari LO DIY secara layak.
 - (4) Mekanisme/alur pengaduan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua LO DIY.

Pasal 13

Hasil akhir pengaduan kepada LO DIY berupa rekomendasi atau laporan penyelesaian kasus.

BAB V

SUSUNAN ORGANISASI DAN KEANGGOTAAN

Pasal 14

- (1) Susunan Organisasi LO DIY terdiri atas:
 - a. Unsur Anggota terdiri atas:
 1. Ketua merangkap anggota
 2. Wakil ketua merangkap anggota bidang aparatur pemerintah daerah
 3. Wakil ketua merangkap anggota bidang pembinaan dan pengembangan usaha swasta
 4. Anggota bidang pelayanan dan investigasi
 5. Anggota bidang sosialisasi, kerja sama dan penguatan jaringan
 6. Anggota bidang penelitaian dan pengembangan serta hubungan kelembagaan
 7. Anggota bidang monitoring dan evaluasi
 - b. Unsur penunjang terdiri atas:
 1. Asisten-asisten
 2. Sekretariat
- (2) Uraian dan pembagian tugas bidang-bidang dan para asisten ditentukan oleh ketua, para wakil ketua dan para anggota LO DIY.

Pasal 15

- (1) Anggota LO DIY berjumlah 7 (tujuh) orang, yang bersifat kolektif kolegial.
- (2) LO DIY dipimpin oleh seorang ketua, dua orang wakil ketua dan empat orang Anggota.
- (3) Pemilihan Ketua dan dua orang Wakil Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara musyawarah oleh anggota LO DIY.
- (4) Keanggotaan LO DIY sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Gubernur.

Pasal 16

- (1) Masa jabatan keanggotaan LO DIY 3 (tiga) tahun sejak dikukuhkan oleh Gubernur, dan tidak dapat dipilih kembali;
- (2) Ketua LO DIY wajib menyampaikan pemberitahuan mengenai berakhirnya masa jabatan secara tertulis 6 (enam) bulan sebelum berakhirnya masa jabatan kepada Gubernur.

Pasal 17

Pengangkatan Anggota LO DIY ditetapkan dari hasil seleksi Calon Anggota LO DIY yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta;
- b. Berpendidikan serendah-rendahnya Sarjana (S-1);
- c. Sehat jasmani dan rohani berdasarkan surat keterangan Dokter;
- d. Berusia serendah-rendahnya 30 (tiga puluh) tahun dan setinggi-tingginya 55 (lima puluh lima) tahun;
- e. Berkelakuan baik yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- f. Sanggup bekerja penuh waktu;
- g. Tidak berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI/POLRI, Pengurus Partai Politik, Komisioner atau pejabat publik lainnya;
- h. Belum pernah menjadi anggota Ombudsman Daerah DIY< Ombudsman Swasta DIY, atau LO DIY;
- i. Lulus seleksi; dan
- j. Mengikuti uji publik dan wawancara dengan Gubernur.

Pasal 18

- (1) Gubernur membentuk Tim seleksi yang bertugas melakukan seleksi calon Anggota LO DIY.
- (2) Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 dan persyaratan lain yang ditentukan oleh Tim Seleksi.
- (3) Tim Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari berbagai unsur sebanyak 7 (tujuh) orang.
- (4) Tim Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan rekomendasi kepada Gubernur sebagai bahan pertimbangan untuk menetapkan Anggota LO DIY.
- (5) Tim Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir masa tugasnya setelah Gubernur menetapkan Anggota LO DIY.

Pasal 19

- (1) Keanggotaan LO DIY berhenti karena:
 - a. habis masa jabatannya;
 - b. mengundurkan diri;
 - c. meninggal dunia; dan

- d. diberhentikan.
- (2) Keanggotaan LO DIY yang berhenti karena sebagaimana tersebut pada ayat (1) diberhentikan dengan Keputusan Gubernur.
 - (3) Anggota LO DIY yang mengundurkan diri wajib terlebih dahulu mengajukan permohonan kepada Ketua LO DIY dan dilaporkan Gubernur.
 - (4) Prosedur dan syarat-syarat pengunduran diri serta pengambilan keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua LO DIY;
 - (5) Anggota LO DIY diberhentikan Gubernur, karena:
 - a. bertempat tinggal di luar daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
 - b. dijatuhi pidana dengan ancaman hukuman minimal 1 (satu) tahun berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap;
 - c. terkena larangan perangkapan jabatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g; dan
 - d. berhalangan tetap karena kesehatan fisik atau mental sehingga tidak dapat menjalankan tugasnya, berdasarkan keterangan dokter.
 - (6) Anggota LO DIY mengajukan permohonan pemberhentian anggota LO DIY yang meninggal dunia kepada Gubernur.
 - (7) Anggota LO DIY yang berhenti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan c dan diberhentikan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) akan dilakukan pergantian anggota antarwaktu.

Pasal 20

- (1) Penggantian antarwaktu anggota LO DIY sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (7) ditetapkan sebagai anggota baru berdasarkan calon anggota LO DIY periode yang bersangkutan yang lulus seleksi, telah mengikuti ujian publik, dan wawancara dengan Gubernur serta bersedia untuk diangkat sebagai anggota pergantian antarwaktu.
- (2) Apabila penggantian antarwaktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dipenuhi, Gubernur dapat menetapkan seorang asisten sebagai anggota pergantian antarwaktu atau kekosongan sampai berakhirnya masa jabatan anggota LO DIY.

Pasal 21

- (1) LO DIY dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenangnya dapat dibantu oleh Asisten dan Sekretariat.
- (2) Asisten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebanyak-banyaknya 7 (tujuh) orang Asisten.
- (3) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebanyak-banyaknya 7 (tujuh) orang staf administrasi yang menunjang kelancaran tugas dan fungsi LO DIY.
- (4) Pelaksanaan fungsi dan tugas Asisten dan Staf Sekretariat diatur dengan keputusan Ketua LO DIY.
- (5) Pengangkatan dan Pemberhentian Asisten dan Sekretariat diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua LO DIY.
- (6) Masa jabatan Asisten dan Staf Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 3 (tiga) tahun dapat diperpanjang.

BAB VI
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET

Bagian Pertama

Pengelolaan Keuangan

Pasal 22

- (1) Keuangan LO DIY bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Keuangan LO DIY yang digunakan untuk honorarium, tunjangan, prestasi kerja, perjalanan dinas dan operasional LO DIY diatur dengan Keputusan Ketua LO DIY dan pengacu kepada Keputusan Gubernur yang mengatur tentang standarisasi harga barang/jasa dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Rencana program/kegiatan dan anggaran LO DIY dituangkan dalam rencana strategis LO DIY 3 (tiga) tahunan, selanjutnya dijabarkan dalam rencana kerja dan anggaran tahunan yang ditandatangani oleh Ketua LO DIY dan disampaikan kepada Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- (4) Pengajuan usulan anggaran tahunan LO DIY dituangkan dalam bentuk proposal rencana kerja yang dilampiri dengan rincian penggunaan anggaran disampaikan kepada Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- (5) Penggunaan anggaran oleh LO DIY harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Ketua LO DIY wajib menyampaikan laporan keuangan baik yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta maupun sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat kepada Gubernur dengan tembusan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta setiap bulan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua

Pengelolaan aset

Pasal 23

- (1) Barang yang digunakan LO DIY merupakan barang milik Pemda DIY.
- (2) Barang Milik Pemda DIY sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dikelola LO DIY harus diinventarisasi sesuai dengan mekanisme pengelolaan barang daerah.
- (3) Barang yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat serta dari bantuan, menjadi barang inventarisasi milik Pemda DIY.
- (4) Pengadaan barang yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Ketua LO DIY wajib menyampaikan laporan pengelolaan barang milik Pemda DIY kepada Gubernur melalui Biro Hukum Setda Daerah Istimewa Yogyakarta secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 24

- (1) Penganggaran, penatausahaanm pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, dilakukan sesuai prosedur peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta atas nama Gubernur melakukan pemeriksaan atas penggunaan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 25

Anggota Ombudsman Daerah DIY dan Ombudsman Swasta DIY masa bakti Tahun 2012-2015 tetap melaksanakan tugas masing-masing dalam Kelembagaan Ombudsman Daerah DIY dan Ombudsman Swasta DIY sampai dengan dikukuhkannya Anggota LO DIY masa bakti Tahun 2015-2018.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Ketua LO DIY setelah berkonsultasi dengan Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah DIY.

Pasal 27

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal 28

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada Tahun 2015 untuk pelaksanaan kegiatan tahun berikutnya.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 5 September 2014

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

TTD

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 5 September 2014

SEKRETARIS DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

TTD

ICHSANURI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 69

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.
NIP. 19640714 199102 1 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 37 TAHUN 2008**

TENTANG

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan;
 - c. bahwa dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia;

- Mengingat :
1. Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

**Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

**MEMUTUSKAN:
Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman 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.
2. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
3. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
4. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
5. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
6. Terlapor adalah Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
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.

**BAB II
SIFAT, ASAS, DAN TUJUAN**

Pasal 2

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.

Pasal 3

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

- a. kepatutan;
- b. keadilan;
- c. non-diskriminasi;
- d. tidak memihak;
- e. akuntabilitas;
- f. keseimbangan;
- g. keterbukaan; dan
- h. kerahasiaan.

Pasal 4

Ombudsman bertujuan:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

BAB III TEMPAT KEDUDUKAN

Pasal 5

- (1) Ombudsman berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia.
- (2) Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BAB IV FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG

Bagian Kesatu Fungsi dan Tugas

Pasal 6

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Pasal 7

Ombudsman bertugas:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Bagian Kedua Wewenang

Pasal 8

- (1) Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:
 - a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
 - b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
 - c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
 - d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
 - e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
 - 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.
- (2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:
 - a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
 - b. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Pasal 9

Dalam melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan.

Pasal 10

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

BAB V SUSUNAN DAN KEANGGOTAAN OMBUDSMAN Bagian Kesatu Susunan

Pasal 11

- (1) Ombudsman terdiri atas:
 - a. 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota;
 - b. 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap anggota; dan
 - c. 7 (tujuh) orang anggota.
- (2) Dalam hal Ketua Ombudsman berhalangan, Wakil Ketua Ombudsman menjalankan tugas dan kewenangan Ketua Ombudsman.

Pasal 12

- (1) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh asisten Ombudsman.
- (2) Asisten Ombudsman diangkat atau diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab asisten Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.

Pasal 13

- (1) Ombudsman dibantu oleh sebuah sekretariat yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal.
- (2) Sekretaris Jenderal diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.
- (3) Syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian Sekretaris Jenderal dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan di bidang kepegawaian.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab Sekretariat Jenderal diatur dengan Peraturan Presiden.
- (5) Ketentuan mengenai sistem manajemen sumber daya manusia pada Ombudsman diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Keanggotaan

Pasal 14

Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden.

Pasal 15

- (1) Sebelum mengajukan calon anggota Ombudsman kepada Dewan Perwakilan Rakyat, Presiden membentuk panitia seleksi calon anggota Ombudsman.
- (2) Panitia seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur pemerintah, praktisi hukum, akademisi, dan anggota masyarakat.
- (3) Panitia seleksi mempunyai tugas:
 - a. mengumumkan pendaftaran penerimaan calon anggota Ombudsman;
 - b. melakukan pendaftaran calon anggota Ombudsman dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja;
 - c. melakukan seleksi administrasi calon anggota Ombudsman dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal pengumuman pendaftaran berakhir;
 - d. mengumumkan daftar nama calon untuk mendapatkan tanggapan masyarakat;
 - e. melakukan seleksi kualitas dan integritas calon anggota Ombudsman dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal seleksi administrasi berakhir;
 - f. menentukan dan menyampaikan nama calon anggota Ombudsman sebanyak 18 (delapan belas) orang kepada Presiden dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal seleksi kualitas dan integritas berakhir.
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), panitia seleksi bekerja secara terbuka dengan memperhatikan partisipasi masyarakat.

Pasal 16

- (1) Dalam waktu paling lambat 15 (lima belas) hari sejak menerima nama calon dari panitia seleksi, Presiden mengajukan 18 (delapan belas) nama calon anggota Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) huruf f kepada Dewan Perwakilan Rakyat.
- (2) Dewan Perwakilan Rakyat wajib memilih dan menetapkan 9 (sembilan) calon yang terdiri atas Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya usul dari Presiden.
- (3) Calon Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman terpilih disampaikan oleh Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat kepada Presiden paling lambat 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak tanggal berakhirnya pemilihan untuk disahkan oleh Presiden.
- (4) Presiden wajib menetapkan pengangkatan calon terpilih sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya surat Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat.

Pasal 17

Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman memegang jabatan selama masa 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

Pasal 18

Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman berhak atas penghasilan, uang kehormatan, dan hak-hak lain yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 19

Untuk dapat diangkat menjadi Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman seseorang harus memenuhi syarat-syarat:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. sehat jasmani dan rohani;
- d. sarjana hukum atau sarjana bidang lain yang memiliki keahlian dan pengalaman sekurang-kurangnya 15 (lima belas) tahun dalam bidang hukum atau pemerintahan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 60 (enam puluh) tahun;
- f. cakap, jujur, memiliki integritas moral yang tinggi, dan memiliki reputasi yang baik;
- g. memiliki pengetahuan tentang Ombudsman;
- h. tidak pernah dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih;
- i. tidak pernah melakukan perbuatan tercela; dan
- j. tidak menjadi pengurus partai politik.

Pasal 20

Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dilarang merangkap menjadi:

- a. pejabat negara atau Penyelenggara Negara menurut peraturan perundang-undangan;
- b. pengusaha;
- c. pengurus atau karyawan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah;
- d. pegawai negeri;
- e. pengurus partai politik; atau
- f. profesi lainnya.

Pasal 21

- (1) Sebelum menduduki jabatannya, Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman harus mengangkat sumpah menurut agamanya atau mengucapkan janji di hadapan Presiden Republik Indonesia.
- (2) Bunyi sumpah/janji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:

“Saya bersumpah/berjanji bahwa saya untuk memperoleh jabatan ini, langsung atau tidak langsung, dengan menggunakan nama atau cara apa pun juga, tidak memberikan atau menjanjikan barang sesuatu kepada siapa pun”.

“Saya bersumpah/berjanji akan memenuhi kewajiban saya sebagai Ketua Ombudsman/Wakil Ketua Ombudsman/anggota Ombudsman dengan sebaik-baiknya dan seadil-adilnya”.

“Saya bersumpah/berjanji bahwa saya, untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatan ini, tidak sekali-kali akan menerima langsung atau tidak langsung dari siapapun suatu janji atau pemberian”.

“Saya bersumpah/berjanji akan memegang teguh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

“Saya bersumpah/berjanji akan memelihara kerahasiaan mengenai hal-hal yang diketahui sewaktu memenuhi kewajiban saya.”

Pasal 22

- (1) Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman berhenti dari jabatannya karena:
 - a. berakhir masa jabatannya;
 - b. mengundurkan diri;
 - c. meninggal dunia.
- (2) Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dapat diberhentikan dari jabatannya, karena :
 - a. bertempat tinggal di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - b. tidak lagi memenuhi persyaratan jabatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19;
 - c. dinyatakan melanggar sumpah/janji;
 - d. menyalahgunakan kewenangannya sebagai anggota Ombudsman, berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
 - e. terkena larangan merangkap jabatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20;
 - f. dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap;
 - g. berhalangan tetap atau secara terus-menerus selama lebih dari 3 (tiga) bulan tidak dapat melaksanakan tugasnya.
- (3) Apabila Ketua Ombudsman berhenti atau diberhentikan, Wakil Ketua Ombudsman menjalankan tugas dan wewenang Ketua Ombudsman sampai masa jabatan berakhir.
- (4) Pemberhentian Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dari jabatan berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Presiden.

BAB VI LAPORAN

Pasal 23

- (1) Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan Laporan kepada Ombudsman.
- (2) Penyampaian Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apa pun.

Pasal 24

- (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;
 - b. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; dan
 - c. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
- (2) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan.
- (3) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
- (4) Dalam keadaan tertentu, penyampaian Laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain.

BAB VII
TATA CARA PEMERIKSAAN DAN PENYELESAIAN
LAPORAN

Pasal 25

- (1) Ombudsman memeriksa Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24.
- (2) Dalam hal Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan.
- (3) Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas Laporan.
- (4) Dalam hal Laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pelapor dianggap mencabut Laporannya.

Pasal 26

- (1) Dalam hal berkas Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dinyatakan lengkap, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif.
- (2) Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman:
 - a. tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau
 - b. berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Pasal 27

- (1) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.
- (2) Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memuat saran kepada Pelapor untuk menyampaikan Laporannya kepada instansi lain yang berwenang.

Pasal 28

- (1) Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat:
 - a. memanggil secara tertulis Terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan;
 - b. meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor; dan/atau
 - c. melakukan pemeriksaan lapangan.
- (2) Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Pasal 29

- (1) Dalam memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

- (2) Selain prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah Pelapor dalam menyampaikan penjelasannya.

Pasal 30

- (1) Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan wajib menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah Ombudsman berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 31

Dalam hal Terlapor dan saksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.

Pasal 32

- (1) Ombudsman dapat memerintahkan kepada saksi, ahli, dan penerjemah mengucapkan sumpah atau janji sebelum memberikan kesaksian dan/atau menjalankan tugasnya.
- (2) Bunyi sumpah/janji yang diucapkan oleh saksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:
"Demi Allah/Tuhan saya bersumpah/berjanji bahwa saya akan sungguh- sungguh menyatakan kebenaran yang sebenar-benarnya mengenai setiap dan seluruh keterangan yang saya berikan".
- (3) Bunyi sumpah/janji yang diucapkan oleh ahli dan penerjemah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:
"Demi Allah/Tuhan saya bersumpah/berjanji bahwa saya akan melaksanakan tugas saya dengan tidak memihak dan bahwa saya akan melaksanakan tugas saya secara profesional dan dengan sejujur-jujurnya".

Pasal 33

- (1) Dalam hal Ombudsman meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf b, Terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan.
- (2) Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis, Ombudsman untuk kedua kalinya memintapenjelasan secara tertulis kepada Terlapor.
- (3) Apabila permintaan penjelasan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari tidak dipenuhi, Terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Pasal 34

Dalam melaksanakan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf c, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa

pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundangundangan, ketertiban, dan kesusilaan.

Pasal 35

Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa:

- a. menolak Laporan; atau
- b. menerima Laporan dan memberikan Rekomendasi.

Pasal 36

- (1) Ombudsman menolak Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf a dalam hal:
 - a. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
 - b. substansi Laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
 - c. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
 - d. Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
 - e. substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
 - f. substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
 - g. tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.
- (2) Penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor dan Terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

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.

Pasal 38

- (1) Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman.
- (2) Atasan Terlapor wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman tentang pelaksanaan Rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi.

- (3) Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
- (4) Dalam hal Terlapor dan atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

Pasal 39

Terlapor dan atasan Terlapor yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), ayat (2), atau ayat (4) dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dilarang turut serta memeriksa suatu Laporan atau informasi yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan dan penyelesaian Laporan diatur dengan Peraturan Ombudsman.

BAB VIII LAPORAN BERKALA DAN LAPORAN TAHUNAN

Pasal 42

- (1) Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.
- (2) Laporan berkala disampaikan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya.
- (3) Ombudsman dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden selain laporan berkala dan laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan setelah disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden oleh Ombudsman.
- (5) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sekurang-kurangnya memuat mengenai:
 - a. jumlah dan macam Laporan yang diterima dan ditangani selama 1 (satu) tahun;
 - b. pejabat atau instansi yang tidak bersedia memenuhi permintaan dan/atau melaksanakan Rekomendasi;
 - c. pejabat atau instansi yang tidak bersedia atau lalai melakukan pemeriksaan terhadap pejabat yang dilaporkan, tidak mengambil tindakan administratif, atau tindakan hukum terhadap pejabat yang terbukti bersalah;
 - d. pembelaan atau sanggahan dari atasan pejabat yang mendapat Laporan atau dari pejabat yang mendapat Laporan itu sendiri;
 - e. jumlah dan macam Laporan yang ditolak untuk diperiksa karena tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dan Pasal 36 ayat (1);

- f. laporan keuangan; dan
- g. kegiatan yang sudah atau yang belum terlaksana dan hal-hal lain yang dianggap perlu.

BAB IX PERWAKILAN OMBUDSMAN DI DAERAH

Pasal 43

- (1) Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.
- (2) Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.
- (3) Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh asisten Ombudsman.
- (4) Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman.

BAB X KETENTUAN PIDANA

Pasal 44

Setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

BAB XI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 45

Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku:

- a. Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional dinyatakan sebagai Ombudsman menurut Undang-Undang ini;
- b. Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional tetap menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya berdasarkan Undang-Undang ini sampai ditetapkannya keanggotaan Ombudsman yang baru;
- c. semua Laporan yang sedang diperiksa oleh Komisi Ombudsman Nasional tetap dilanjutkan penyelesaiannya berdasarkan Undang-Undang ini;
- d. dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun sejak mulai berlakunya Undang-Undang ini, susunan organisasi, keanggotaan, tugas, dan wewenang serta ketentuan prosedur pemeriksaan dan penyelesaian Laporan Komisi Ombudsman Nasional harus disesuaikan dengan Undang-Undang ini.

Pasal 46

- (1) Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, nama "Ombudsman" yang telah digunakan sebagai nama oleh institusi, lembaga, badan hukum, terbitan atau lainnya

- yang bukan merupakan lembaga Ombudsman yang melaksanakan fungsi dan tugas berdasarkan Undang-Undang ini harus diganti dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun sejak mulai berlakunya Undang-Undang ini.
- (2) Institusi, lembaga, badan hukum, terbitan atau lainnya yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dianggap menggunakan nama “Ombudsman” secara tidak sah.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 47

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 7 Oktober 2008
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,
ttd
DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 7 Oktober 2008
**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**
ttd
ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 139

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

I. UMUM

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan.

Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektivitas maupun akuntabilitasnya. Dari kondisi di atas, pada Tahun 2000, Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan undang-undang.

Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut

merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam Undang-Undang ini, ditegaskan bahwa yang dimaksud Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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.

Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan berdasarkan kontrak yang dibiayai dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dalam Undang-Undang ini ditentukan mengenai pedoman Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan mendasarkan beberapa asas yakni kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Dalam Undang-Undang ini diatur mengenai tugas Ombudsman, antara lain memeriksa Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam pelaksanaan tugas memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah Pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa Laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua Laporan harus diselesaikan melalui mekanisme Rekomendasi. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan Laporan.

Dalam melakukan pemeriksaan atas Laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil Terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila Terlapor dan saksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*).

Dalam Undang-Undang ini ditentukan pula bahwa Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan, atau dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden yang dapat dijadikan bahan bagi Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik. Untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman di daerah, jika dipandang perlu Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota

yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.

Untuk menegakkan Undang-Undang ini diatur mengenai pemberian sanksi administratif dan pidana. Sanksi administratif diberlakukan bagi Terlapor dan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman, sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Yang dimaksud dengan “hubungan organik” adalah hubungan yang bersifat struktural atau hierarkis dengan lembaga negara atau lembaga lain.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud “negara hukum” adalah negara yang dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan harus berdasarkan hukum dan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang bertujuan meningkatkan kehidupan demokratis yang sejahtera, berkeadilan, dan bertanggung jawab.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f
Cukup jelas.

Huruf g
Ketentuan mengenai pengumuman hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi bukan merupakan kewajiban bagi Ombudsman.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Pasal 9
Cukup jelas.

Pasal 10
Ketentuan ini tidak berlaku apabila Ombudsman melakukan pelanggaran hukum.

Pasal 11
Cukup jelas.

Pasal 12
Ayat (1)
Dalam ketentuan ini mengenai asisten Ombudsman jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 13
Cukup jelas.

Pasal 14
Cukup jelas.

Pasal 15
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Panitia seleksi yang terdiri dari unsur pemerintah, praktisi hukum, kademisi, dan anggota masyarakat, keanggotaannya dipilih berdasarkan kemampuan dan keahlian.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 16
Cukup jelas.

Pasal 17
Cukup jelas.

Pasal 18
Cukup jelas.

Pasal 19
Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Huruf d
Cukup jelas.

Huruf e

Dalam ketentuan ini, usia dihitung sejak tanggal yang bersangkutan mendaftar.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Yang dimaksud dengan "pengurus partai politik" adalah pengurus harian, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Syarat tidak menjadi pengurus partai politik dilakukan dengan surat pernyataan kesediaan untuk mengundurkan diri apabila diangkat menjadi anggota Ombudsman.

Pasal 20

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "pengusaha" adalah orang yang mempunyai usaha yang bidang usahanya berpotensi menimbulkan konflik kepentingan dengan tugas dan wewenang Ombudsman.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pegawai negeri" adalah pegawai negeri sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undang di bidang kepegawaian.

Huruf e

Lihat penjelasan Pasal 19 huruf j.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "profesi lainnya", antara lain, dokter, akuntan, advokat, notaris, dan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “berhalangan tetap”, antara lain, sakit atau melalaikan tugas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sebagaimana mestinya” adalah pihak Terlapor memperlambat penyelesaian, tidak dilakukan penyelesaian menurut prosedur internal di instansi Terlapor, tanggapan atau tindak lanjut belum menyelesaikan Maladministrasi yang terjadi atau sama sekali tidak memperoleh tanggapan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “dapat dikuasakan kepada pihak lain”, adalah dalam menyampaikan Laporan Pelapor dapat dikuasakan kepada pihak lain dimana penerima kuasa tidak harus advokat atau orang mempunyai kualifikasi tertentu sebagaimana dipersyaratkan dalam beracara di pengadilan.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak” adalah dilakukan dengan seksama dan penuh perhatian, dengan mengutamakan pendekatan persuasif.

Pasal 30

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kepentingan umum” adalah kepentingan bangsa dan negara dan/atau kepentingan masyarakat luas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "pihak" adalah pejabat dan/atau instansi yang bersangkutan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya penyampaian Laporan yang dilakukan oleh orang yang sama mengenai persoalan yang sama yang telah diselesaikan oleh Ombudsman, antara lain, dengan cara mediasi dan konsiliasi.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan "mempublikasikan" dalam ketentuan ini dilakukan melalui media masa baik cetak maupun elektronik.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Dalam ketentuan ini pengaturan mengenai tata cara pemeriksaan dan penyelesaian Laporan yang diatur dengan peraturan Ombudsman termasuk pengaturan pelaksanaan Rekomendasi.

Pasal 42

Ayat (1)

Laporan yang disampaikan Ombudsman bukan merupakan bentuk pertanggungjawaban baik kepada Dewan Perwakilan Rakyat maupun Presiden. Namun, dapat dijadikan

bahan baik bagi Dewan Perwakilan Rakyat maupun Presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “laporan khusus”, antara lain, Laporan yang menjadi perhatian masyarakat dan laporan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden yang segera ditindak lanjuti.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “mutatis mutandis” adalah ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman yang berlaku bagi Ombudsman juga berlaku bagi perwakilan Ombudsman dengan melakukan perubahan-perubahan seperlunya.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4899

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CURRICULUM VITAE

(Daftar Riwayat Hidup)

A. DATA PRIBADI

Nama : Dedy Yusuf Bahtiar
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat, tanggal lahir : Pemalang, 21 Oktober 1991
Nama Ayah : Rustadi SH
Nama Ibu : Sri Uripah S.Pd
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Griya Taman Asri Blok B-5 No.41 RT.05 RW.04
Desa Taman, Kecamatan Taman, Kabupaten
Pemalang, Jawa Tengah
Telepon / HP : 085740105021
E-mail : dedyyusufbahtiar@gmail.com

B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- Pendidikan Formal
 - 1997 – 1998 : TK Tunas Rimba 1, Kab. Pemalang
 - 1998 – 2004 : SDN 01 Kabunan, Kec. Taman, Kab. Pemalang
 - 2004 – 2007 : SMP Negeri 4 Pemalang, Kab. Pemalang
 - 2007 – 2010 : MAN Pemalang
 - 2010 – Sekarang : S-1 Hukum Tata Negara (Siyasah), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

C. PENGALAMAN ORGANISASI

- Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang Yogyakarta.
- Forum Komunikasi Jogja Memotret