

## Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman

Asniar<sup>1</sup>, Eman Sulaeman<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Email: [asniarniar797@gmail.com](mailto:asniarniar797@gmail.com)

### Abstrak

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bertugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta memiliki kewenangan dalam melakukan penyelesaian sengketa pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan mengikat putusan Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman serta mengenai upaya hukum terhadap putusan Ajudikasi Khusus tersebut berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman ini hampir sama dengan rekomendasi yang diterbitkan oleh Ombudsman, sedangkan berdasarkan Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018, putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman ini bersifat final dan mengikat. Adapun Peraturan Ombudsman ini tidak terdapat pasal yang menjelaskan mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pihak bersengketa terhadap putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman tersebut. Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus ini masih sangat perlu dilakukan pengkajian dan penjelasan lebih lanjut secara detail dan terperinci terkait upaya hukum terhadap putusan Ajudikasi Khusus.

**Kata Kunci :** *Ombudsman, Kekuatan Mengikat, Ajudikasi Khusus*

### Abstract

*The Ombudsman of the Republic of Indonesia is a state institution tasked with supervising the administration of public services and has the authority to conduct public service dispute resolution. This study aims to determine the binding power of the Special Adjudication ruling by the Ombudsman as well as regarding legal remedies against the Special Adjudication ruling based on the Ombudsman Regulation Number 31 of 2018 concerning the Mechanisms and Procedures for Special Adjudication. The method used in this study is a normative research method using the statutory approach. The results showed that the decision of the Special Adjudication of the Ombudsman was almost the same as the recommendations issued by the Ombudsman, while based on the Ombudsman Regulation No. 31 of 2018, the decision of the Ombudsman's Special Adjudication is final and binding. As for the Ombudsman Regulation, there is no article that explains the legal remedies that can be taken by the disputing party against the decision of the Ombudsman's Special Adjudication. The Ombudsman Regulation No. 31 of 2018 concerning the Mechanisms and Procedures for this Special Adjudication still needs to be further studied and explained in detail and in detail related to legal remedies against the Special Adjudication decision.*

**Keyword:** *Ombudsman, Binding Force, Special Adjudication*

### Pendahuluan

Salah satu tujuan negara Indonesia yang termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum. Makna yang terkandung dari amanat

tersebut bahwa negara berkewajiban dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya melalui sistem pemerintahan yang mampu mendukung terciptanya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Sangat penting bagi dalam suatu negara memiliki sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) demi terwujudnya cita-cita bangsa dalam proses penyelenggaraan negara. Dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 disebutkan beberapa asas umum penyelenggaraan negara yaitu Asas Kepastian Hukum, Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, Asas Kepentingan Umum, Asas Keterbukaan, Asas Proporsionalitas, Asas Profesionalitas dan Asas Akuntabilitas.<sup>1</sup>

Hakikat *Good Governance* adalah suatu manajemen pembangunan yang diharapkan mampu sebagai prasyarat penting bagi kokohnya bangunan negara dan bangsa yang berorientasi pada tercapainya tujuan dan cita-cita ideal yakni kesejahteraan masyarakat. *Good Governance* dalam pencapaiannya harus didukung oleh *public service sebagai* orientasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pencapaian tujuan pemerintahan yang baik.

Berbicara tentang pelayanan selalu berkaitan dengan dua sisi, yaitu yang memberi pelayanan (*provider*) dan yang menerima pelayanan (masyarakat). Pelayanan (*service*) oleh banyak ahli tentang kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*). Adapun konsep kualitas pelayanan (*service quality*) berdasarkan persepsi konsumen seperti dikemukakan oleh Zaitaml, Parasuraman & Berry, sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami.<sup>2</sup>

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga Independen yang memiliki tugas dan wewenang melakukan pengawasan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sebenarnya memiliki sasaran pengawasan yang tertuju kepada masalah-masalah yang menimpa individu masyarakat. Sehingga kehadiran Ombudsman akan sangat memberikan impact bagi masyarakat yang ingin mengadukan permasalahannya terkait dengan pelayanan publik.

Mengemban tugasnya sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman telah memberikan harapan besar bagi masyarakat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik. Kini hadirnya Ombudsman sangat membantu masyarakat dalam mengadukan permasalahannya terkait malaadministrasi yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Malaadministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum. Berbagai bentuk perbuatan yang termasuk malaadministrasi yang paling umum adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum dan salah pengelolaan.<sup>3</sup>

Islam sebagai agama yang sempurna telah memberikan pedoman dan tuntunan dalam segala aspek kehidupan manusia dalam melangsungkan kehidupannya baik dari aspek mu'amalah, sosial, politik, maupun aspek penegakan hukum dalam menyelesaikan permasalahan. Allah Subhanahu Wata'ala telah berfirman dalam Qur'an Surah An-Nisaa

<sup>1</sup>Ni'Matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.86

<sup>2</sup>Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), h.47

<sup>3</sup>Hendra Nurtjahjo dkk, *Memahami Malaadministrasi*, (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), h.5

tentang adil dalam menetapkan hukum yaitu Islam sebagai agama yang sempurna telah memberikan pedoman dan tuntunan dalam segala aspek kehidupan manusia dalam melangsungkan kehidupannya baik dari aspek mu'amalah, sosial, politik, maupun aspek penegakan hukum dalam menyelesaikan permasalahan. Allah Subhanahu Wata'ala telah berfirman dalam Qur'an Surah An-Nisaa ayat 58 tentang adil dalam menetapkan hukum yaitu:<sup>4</sup>

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا بِإِنَّ اللَّهَ يَعْظُمُ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

“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.

Selain ayat di atas, terdapat pula dalil tentang adil dalam Q.S. Al-Maidah (5) ayat 8 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ وَعَدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Berbicara tentang keadilan adalah berbicara tentang hakekat kehidupan, hakekat diri dan hakekat hukum. Untuk itu prasyarat agar keadilan bisa diwujudkan sebagaimana mestinya, maka manusia sebagai subyek hukum sekaligus obyek keadilan tentu saja harus benar-benar memahami hakekat kehidupan dan hakekat dirinya. Institusi yang memiliki kemampuan untuk membahas hakekat hidup manusia adalah “agama”.

Munculnya permasalahan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan diikuti oleh berbagai kritikan dan aspirasi masyarakat. Sebagai warga negara yang dijamin haknya oleh negara, masyarakat berhak dalam menuntut hak yang telah dilanggar. Banyaknya aspirasi masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan publik menandakan ketidakpuasan masyarakat dalam proses penyelenggaraan yang sangat berbelit-belit dan lambat yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik.

Permasalahan terkait pelayanan publik yang kini semakin meluas di tengah-tengah masyarakat adalah salah satu bentuk malaadministrasi yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Malaadministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Proses pengaduan atau laporan dugaan adanya malaadministrasi yang diterima oleh Ombudsman tersebut diselesaikan dengan beberapa cara yakni melalui mediasi dan adjudikasi.<sup>5</sup>

Sebagaimana mandat dari Undang-Undang Pelayanan Publik yang memberi kewenangan kepada Ombudsman untuk melakukan Adjudikasi Khusus dalam penyelesaian

<sup>4</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, PT. Sygma Examedia Arkanleema

<sup>5</sup>Joko Widodo, *Good Governance*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2001), h.259

ganti rugi yang diakibatkan oleh malaadministrasi sehingga terbitlah Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus yang dibentuk berdasarkan Pasal 50 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Pasal 39 Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017.

Kewenangan Ajudikasi Khusus tersebut telah membawa Ombudsman menjadi lembaga yang dapat bertindak sebagai badan peradilan yang kemudian menghasilkan suatu putusan seperti halnya lembaga peradilan, sehingga hal tersebut banyak menimbulkan perdebatan tentang kewenangan Ombudsman dalam memutus sengketa publik bahwa Ombudsman akan disamakan dengan lembaga peradilan lainnya. Selain itu, jika nantinya Ombudsman mengeluarkan putusan terkait penyelesaian ganti rugi melalui proses Ajudikasi Khusus maka pertanyaan selanjutnya adalah apakah putusan yang diterbitkan atau dikeluarkan oleh Ombudsman tersebut akan bersifat mengikat atau memiliki kekuatan mengikat yang sama dengan mengikatnya putusan pada lembaga peradilan di Indonesia.

### Metode Penelitian

Legal Research merupakan penelitian yang kajiannya dilakukan dengan menelusuri, menelaah, dan menganalisis literature atau sumber-sumber yang berkaitan dengan pokok pembahasan seperti buku, jurnal, artikel, skripsi, maupun berita media baik media cetak maupun internet serta kritik para ahli yang terkait dengan objek penelitian ini.<sup>6</sup>Penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan dalam menggali fakta hukum demi mendapatkan informasi yang objektif.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni berupa data sekunder. Adapun data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan data tersier.<sup>7</sup>Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu usaha untuk memaparkan apa adanya tentang suatu peristiwa hukum atau kondisi hukum.

### Hasil dan Pembahasan

#### A. *Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman*

Adanya kebutuhan masyarakat akan sebuah kedamaian dan ketenangan mensyaratkan kekuatan mengikat sebuah kaidah hukum yang berlaku di negara mereka hidup, yang tujuan utamanya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Adapun untuk mewujudkan kesejahteraan yang dimaksud maka masyarakat harus menaati hukum tersebut sebagai suatu aturan yang berlaku.

Kekuatan mengikat sebuah kaidah hukum tidak semata-mata dilihat dari kekuatan yang bersifat memaksa, tetapi bisa juga karena alasan kesusilaan atau kepercayaan. Sehingga ada tiga landasan yang dapat menimbulkan kekuatan mengikat secara hukum yaitu Landasan Filosofis, Landasan Yuridis, dan Landasan Sosiologis.<sup>8</sup>

Kemunculan Ombudsman sebagai lembaga independen yang bertugas dan berwenang dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik telah memberikan harapan bagi masyarakat akan terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia. Sehingga seiring berjalannya waktu dan munculnya berbagai permasalahan dibidang pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat, kini Ombudsman tidak hanya berwenang dalam memberikan Rekomendasi dan Mediasi terhadap terjadinya sengketa publik, tetapi Ombudsman telah diberi kewenangan oleh undang-undang untuk melakukan Ajudikasi dalam proses penyelesaian sengketa publik berdasarkan perintah Undang-Undang Pelayanan Publik

<sup>6</sup>Zaenal Arifin, *Metode Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Pustaka Mandiri, 2002), h.47

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h.12

<sup>8</sup>Teguh Prasetyo dkk, *Hukum dan Undang-Undang Perkebunan*, (Bandung: Nusamedia, 2013), h.18

yang merupakan landasan lahirnya Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus. Namun dengan adanya kewenangan tersebut justru menimbulkan banyak perdebatan dikalangan pakar hukum administrasi yang menganggap bahwa kewenangan Ajudikasi Khusus tersebut tidak dibutuhkan oleh Ombudsman mengingat tugas dan fungsi dibentuknya Ombudsman adalah sebagai Lembaga Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik bukan sebagai lembaga penegak hukum.

Wakil ketua Ombudsman (periode 2000-2011) Prof. Sunaryati Hartono menyampaikan sejak awal keberatan tentang kewenangan Ajudikasi Khusus Ombudsman itu. Menurutnya dengan kondisi pelayanan publik di negara ini, tugas dan kewenangan Ombudsman yang diberikan oleh undang-undang sudah cukup berat, oleh karena itu tidak perlu ditambah kewenangan Ajudikasi Khusus kepada Ombudsman melihat bahwa tidak satupun Ombudsman di dunia yang memiliki kewenangan Ajudikasi Khusus.<sup>9</sup>

Berbagai kritikan maupun saran oleh para pakar terkait ajudikasi khusus tersebut tidak menyurutkan langkah Ombudsman untuk tetap melaksanakan perintah dari Undang-Undang Pelayanan Publik, langkah yang diambil oleh Ombudsman semata-mata demi mempersiapkan adanya kemungkinan perbedaan pendapat atauantisipasi terhadap Peraturan Presiden yang sedang disusun oleh pemerintah mengenai pemberlakuan ganti rugi, meskipun hingga saat ini nasib perpres yang disusun sejak tahun 2011 lalu itu belum jelas adanya.

Sebelumnya Ombudsman telah menggelar uji publik terkait rancangan Ajudikasi Khusus pada tahun 2015, Petrus Komisioner Bidang Penyelesaian Laporan mengatakan bahwa Ajudikasi Khusus ini membuka peluang bagi masyarakat untuk menuntut ganti rugi kepada pihak yang memberi layanan melalui Ombudsman sebagai Ajudikatornya. Disisi lain, Muhammad Imanuddin selaku Asisten Deputi Layanan Publik mengatakan bahwa besaran ganti rugi harus dengan batasan yang jelas. Sementara itu, Khairul Fahmi selaku Dosen di Universitas Andalas menegaskan seharusnya kriteria warga yang akan mengadakan laporan untuk melakukan Ajudikasi Khusus harus ada kejelasan, karena dikhawatirkan semua permasalahan akan masuk Ajudikasi Khusus.

Untuk mengajukan permohonan ajudikasi khusus harus melalui tahap pemeriksaan terlebih dahulu oleh pihak Ombudsman baik dalam hal pemeriksaan berkas maupun pemeriksaan lapangan sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jika dalam pemeriksaan tersebut Ombudsman menemukan adanya malaadministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik serta ditemukan kerugian terhadap masyarakat sebagai pelapor maka, Ombudsman berhak mengeluarkan Rekomendasi. Akan tetapi, sebelum dikeluarkan atau diterbitkan rekomendasi oleh Ombudsman warga sebagai pelapor harus segera mengajukan tuntutan ganti rugi melalui proses Ajudikasi Khusus. Mengajukan Ajudikasi Khusus tidak serta-merta pelapor mengajukan laporan semata, melainkan harus melalui beberapa prosedur pemeriksaan yang cukup rumit.

Selain itu, substansi permohonan yang diajukan tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, artinya permohonan yang diajukan untuk Ajudikasi Khusus bukan merupakan kasus atau perkara yang sebelumnya telah diperiksa atau diadili oleh suatu Pengadilan sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 4 ayat (1) huruf h Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018. Sebelum permohonan ganti rugi dilakukan melalui proses Ajudikasi Khusus terlebih dahulu harus diselesaikan melalui Konsiliasi dan Mediasi untuk mendamaikan kedua belah pihak. Penjelasan terkait konsiliasi dan mediasi diatur dalam Pasal 1 angka (12 dan 13) Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018 sebagai berikut:

---

<sup>9</sup>Artikel oleh Dominikus Dalu Sogen, *Ajudikasi Khusus Ombudsman Vs Komitmen Pelayanan Publik*, diakses pada pukul 14:00 WIT, Selasa 3 Desember 2019

“Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik untuk mencari perdamaian di luar pengadilan oleh Konsiliator melalui usulan kerangka penyelesaian namun usulan keputusan tersebut sifatnya tidak mengikat.”

“Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.”

Jika dalam proses penyelesaian melalui konsiliasi dan mediasi tidak tercapai atau tidak berhasil mendamaikan kedua belah pihak maka sengketa tersebut diselesaikan dengan Ajudikasi Khusus. Penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi Khusus ini dilakukan oleh Ajudikator yang dibentuk sendiri oleh Ombudsman dalam hal ini dilaksanakan oleh Bidang Keasistenan Resolusi dan Monitoring dan Unit Tata Usaha. Pasal 1 Ketentuan Umum menjelaskan Keasistenan Resolusi dan Monitoring adalah keasistenan yang bertugas mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, Ajudikasi Khusus dan/atau rekomendasi terhadap permohonan ganti rugi. Sedangkan, Unit Tata Usaha adalah unit yang bertugas menyelenggarakan kegiatan menghimpun, mengadakan, mencatat, menggandakan, menyimpan serta mengirim berbagai data informasi dalam Ajudikasi Khusus. Persidangan Ajudikasi Khusus dilakukan dengan cepat, sederhana, independen, terbuka untuk umum dan tidak dipungut biaya. Adapun tujuan dari Ajudikasi Khusus ini dijelaskan dalam Pasal 3 P.O No. 31 Tahun 2018 yaitu untuk memastikan tanggung jawab pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik serta menjamin dan memastikan pemenuhan hak masyarakat dalam mengajukan penyelesaian ganti rugi.

Mekanisme Ajudikasi Khusus ini diawali dengan diajukannya permohonan oleh warga sebagai Pelapor sesuai dengan syarat permohonan yang telah penulis sampaikan diawal. Setelah permohonan memenuhi syarat dan dinyatakan dapat diproses maka Unit Tata Usaha memproses secara administrasi penyelenggaraan persidangan Ajudikasi Khusus mulai dari menerima dan mendaftarkan permohonan dalam buku register Ajudikasi Khusus kemudian Keasistenan Resolusi dan Monitoring melakukan telaah terhadap permohonan, selanjutnya Unit Tata Usaha memberitahukan hasil telaah secara tertulis kepada Pelapor paling lama empat belas hari sejak permohonan diterima. Jika dalam hasil pemeriksaan permohonan dinyatakan belum lengkap, Pelapor wajib melengkapi permohonannya dalam waktu 30 hari sejak menerima surat pemberitahuan dari Ombudsman, dan apabila dalam waktu tersebut Pelapor tidak melengkapi permohonan, maka Pelapor dianggap mencabut permohonannya.

Ajudikator dalam menjalankan tugasnya berwenang mengatur jalannya persidangan, meminta keterangan dan/atau salinan dokumen kepada Pelapor dan Terlapor serta Saksi dan Ahli, memerintah kepada Saksi dan Ahli serta penerjemah mengucapkan sumpah sebelum memberikan kesaksian, menjaga tata tertib persidangan, mengeluarkan para pihak yang melanggar tata tertib dari ruang persidangan, menentukan permohonan Ajudikasi Khusus, memutus permohonan dan menandatangani putusan Ajudikasi Khusus. Pemeriksaan Ajudikasi Khusus dilakukan dengan mendegarkan dan/atau mengkonfirmasi keterangan Pelapor dan Terlapor, mendegarkan keterangan saksi dan keterangan ahli; meminta, mendapatkan dan memeriksa surat, dokumen atau alat bukti lain; melakukan pemeriksaan setempat terhadap pelanggaran pelayanan publik jika diperlukan. Dalam penentuan besaran ganti rugi, Ajudikator menentukan berdasarkan bukti yang sah dan meyakinkan..

Penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui Ajudikasi oleh Ombudsman ini hanya merupakan salah satu jalan dari beberapa kemungkinan penyelesaian sengketa publik. Terdapat beberapa opsi dalam menyelesaikan sengketa publik selain melalui Ajudikasi Khusus dapat ditempuh dalam bentuk upaya administrative (*Administratief Beroep*) secara

berjenjang berupa keberatan administrative dan banding administrative, ditempuh melalui Ombudsman dengan bentuk mediasi dan/atau ajudikasi, jika pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di Bidang Tata Usaha Negara maka penyelesaiannya dapat ditempuh melalui PTUN. Kewenangan Ajudikasi Khusus Ombudsman ini adalah perluasan kewenangan yang diberikan undang-undang kepada Ombudsman demi terwujudnya cita-cita akan penyelenggaraan pelayanan yang baik.

Jika sebelumnya Ombudsman dalam memberikan Rekomendasi hanya bersifat saran yang mengikat secara moral (*moral binding*) lain halnya Ajudikasi Khusus yang tidak hanya mengikat secara moral tetapi putusannya yang bersifat final dan mengikat sebagaimana penjelasan Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018 dalam Pasal 25 menegaskan bahwa putusan Ajudikasi Khusus yang diputus Ombudsman bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh Terlapor. Adapun dalam Pasal 23 yang disebutkan bahwa putusan Ajudikasi Khusus dapat berupa menolak, mengabulkan atau mengabulkan sebagian.

Hingga saat ini, laporan atau permohonan ganti rugi yang dikeluhkan atau disampaikan oleh masyarakat belum ada yang sampai pada tahap Ajudikasi Khusus tersebut, sehingga kewenangan Ombudsman dalam Ajudikasi Khusus ini sama sekali belum terlaksana sejak hampir 2 tahun dibentuknya Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

Pada kenyataannya Ombudsman bukanlah lembaga penegak hukum dan tidak memiliki daya penegakan hukum (Law Enforcement). Walaupun dalam rumusan pasal peraturan tersebut menyatakan putusan Ajudikasi Khusus itu bersifat mengikat. Akan tetapi, kekuatan mengikat putusan tersebut hampir sama dengan sifat rekomendasi yang terbitkan Ombudsman karena pelaksanaan putusan Ajudikasi Khusus tersebut masih dilakukan monitoring oleh Ombudsman dengan maksud agar Terlapor melaksanakan putusan itu. Melihat bahwa posisi dari pihak yang bersengketa antara masyarakat sebagai Pelapor dan Penyelenggara atau Pemerintah sebagai pihak Terlapor ini tidak sebanding atau tidak sederajat sehingga putusan akan sulit untuk dilaksanakan.

#### **B. Upaya Hukum Terhadap Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman**

Upaya hukum ditempuh apabila salah satu pihak merasa suatu putusan yang diterbitkan tidak adil baginya atau merasa tidak puas dengan putusan tersebut, maka undang-undang memberikan hak untuk melakukan upaya hukum lebih lanjut terhadap putusan yang dianggap tidak memuaskan bagi para pihak yang bersengketa. Upaya hukum merupakan upaya atau alat untuk mencegah dan/atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.<sup>10</sup>

Putusan hakim yang dirasa pihak bersengketa ada kekeliruan atau tidak memuaskan maka diberikan kebebasan kepada para pihak untuk melakukan perlawanan atau upaya hukum sesuai dengan tenggang waktu yang ditentukan oleh undang-undang dan jika lewat dari waktu yang ditentukan tidak dilakukan upaya hukum maka putusan dengan sendirinya berkekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak bersengketa.

Pada praktiknya proses penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi di Indonesia belum banyak diterapkan. Adapun yang menerapkan Ajudikasi dalam penyelesaian sengketa adalah Komisi Informasi dalam menyelesaikan sengketa informasi publik. Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu) juga memiliki kewenangan melakukan Ajudikasi dalam penyelesaian sengketa proses pemilu. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa bisnis juga memiliki kewenangan Ajudikasi tersebut.

Ajudikasi memiliki kemiripan dengan Arbitrase, namun bedanya putusan Ajudikasi tidak langsung berlaku seperti dalam putusan Arbitrase. Jika Pelapor setuju dengan hasil

<sup>10</sup>Zainal Asikin, *Hukum Acara Peradilan di Indonesia*, Edisi Pertama, (Jakarta: Kencana, 2015), h.135

putusan Ajudikasi maka putusan tersebut dapat diberlakukan. Ajudikasi ini tidak memberikan kebebasan atau kesempatan kepada kedua belah pihak melakukan upaya hukum

Hakikatnya Ajudikasi ini merupakan upaya perlindungan hukum kepada masyarakat demi terwujudnya cita-cita akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan sudah sepatutnya dalam Peraturan Ombudsman mengenai Ajudikasi Khusus ini harus menjelaskan secara detail mengenai proses penyelesaian sengketa publik dalam hal ganti rugi dimulai dari kriteria pelapor, kriteria atau jenis kerugian yang dialami, syarat permohonan, mekanisme dan tata caranya hingga bagaimana upaya yang dapat ditempuh oleh para pihak terkait putusan Ajudikasi Khusus tersebut.

Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik adalah bagian dari pengaduan atau laporan atas dugaan malaadministrasi dalam proses pelayanan publik. Mekanisme dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa upaya hukum yang dapat ditempuh jika hasil putusan Ajudikasi Ombudsman tidak dilaksanakan oleh Terlapor maka langkah berikutnya memberitahukan kepada instansi atasannya, sanksi administrasi terhadap yang bersangkutan berupa teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji, penurunan pangkat/jabatan, dan pemberhentian tidak hormat.

Upaya hukum tersebut hampir serupa dengan bentuk *Administratief Beroep*. Dalam hal Terlapor mengabaikan putusan Ajudikasi oleh Ombudsman dan ditemukan adanya perbuatan melawan hukum atau tindak pidana, maka Pelapor dapat mengajukan ke muka Pengadilan Tata Usaha Negara dan/atau Pengadilan Umum.

Hukum Negara (dalam berbagai peraturan perundang-undangan) semakin tergerus nilai moralitas keadilannya, akibat ulah dari manusia yang menjadi subjek sekaligus objek hukum. Pada tataran ini juga hukum sejatinya harus direkonstruksi ulang menjadi nilai yang secara intrinsik menyatu dalam diri publik. Hukum bukan lagi sekedar konsep dan kaidah di atas kertas akan tetapi benar-benar menjelma sebagai dewi keadilan dalam realitas kehidupan masyarakat.<sup>11</sup>

Peranan hukum dalam konsep Islam ternyata hukum merupakan salah satu dari sekian banyak model untuk membangun masyarakat agar tidak menjurus atau terjerumus kedalam dunia criminal atau berkubang dengan dosa. Sebelum sampai pada keputusan untuk penggunaan norma-norma hukumnya, Islam menyiapkan perangkat lainnya karena ia bukanlah sebuah sistem yang kering seperti kandungan hukum yang ada tetapi jauh lebih dari merupakan syariat, dakwah, pengajaran, pembinaan, dorongan sekaligus ancaman.<sup>12</sup> Sejatinya Islam sebagai agama yang sempurna telah mengatur tentang segala aspek kehidupan. Nilai-nilai dan ajarannya akan membawa manusia kepada suatu keadaan yang tenang dan penuh dengan kebaikan, setiap apa yang kita lakukan dalam kehidupan ini yang berlandaskan ajaran Islam akan membawa kita kepada tujuan hidup yang sebenarnya.

## Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan pengolahan data serta hasil telaah dan analisis pada bab terdahulu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus Pasal 25 bahwa putusan Ajudikasi Khusus bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh Terlapor. Akan tetapi, dalam pelaksanaan putusan tersebut Ombudsman masih melakukan monitoring serta menyampaikan

<sup>11</sup>Ahkam Jayadi, "Peran Nilai-Nilai Religiositas dalam Pembangunan dan Penegekan Hukum Negara", *Jurnal Jurisprudentie*, Vol.6, No.1 (Juni 2019), h.6

<sup>12</sup>Andi Safriani, "Hakikat Hukum dalam Perspektif Perbandingan Hukum", *Jurnal Jurisprudentie*, Vol.5, No.2, (Desember 2018), h.20



putusan kepada Atasan Terlapor dengan tujuan agar putusan benar- benar dilaksanakan oleh Terlapor. Sehingga meskipun putusan tersebut bersifat mengikat atau memiliki kekuatan mengikat namun pelaksanaan terhadap putusan tersebut terkadang dilanggar (mengabaikan atau tidak melaksanakan putusan) oleh pihak penyelenggara atau pemerintah sebagai pihak terlapor yang tentunya memiliki kedudukan lebih tinggi dibandingkan warga sebagai pelapor.

2. Meskipun dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa penyelenggara yang mengabaikan atau tidak melaksanakan putusan dan ditemukan adanya perbuatan melawan hukum dan/atau tindak pidana, dapat dilanjutkan pemrosesan ke lembaga peradilan umum. Akan tetapi, berdasarkan hasil analisis terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 bahwa peraturan tersebut masih perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut karena, tidak ditemukan pasal atau penjelasan terkait langkah atau upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh pihak yang bersengketa jika putusan tersebut terdapat kekeliruan atau dirasa tidak memuaskan.

## Daftar Pustaka

### Buku:

- Arifin, Zaenal. 2002. Metode Penelitian Ilmiah. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Asikin, Zainal. 2015. Hukum Acara Perdata di Indonesia, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Huda, Ni'Matul. 2012. Hukum Tata Negara Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Masthuri, Budhi. 2005. Mengenal Ombudsman Indonesia. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Nurtjahjo, Hendra. 2013. Memahami Malaadministrasi. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Prasetyo, Teguh, dkk. 2013. Hukum dan Undang-Undang Perkebunan. Bandung: Nusamedia.
- Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi *Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Semil, Nurmah. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Depok: Prenadamedia Group.
- Soekanto, Soerjono. 1986. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance. Surabaya: Insan Cendekia.

### Jurnal:

- Ahkam Jayadi, "Peran Nilai-Nilai Religiositas dalam Pembangunan dan Penegekan Hukum Negara", *Jurnal Jurisprudentie*, Vol.6, No.1 (Juni 2019)
- Dominikus Dalu Sogen, Ajudikasi Khusus Ombudsman Vs Komitmen Pelayanan Publik. *Artikel*. 2019
- Andi Safriani, "Hakikat Hukum dalam Perspektif Perbandingan Hukum", *Jurnal Jurisprudentie*, Vol.5, No.2, (Desember 2018)