

KEWENANGAN OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK (Perspektif Siyasah Dusturiyah)

Andi Nurul Aprilia¹ Sabri Samin² Sippah Chotban³

^{1 2 3} Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia
E-mail: Andiaprilia14@gmail.com¹

Abstract

The Ombudsman is a state institution whose existence is quite important in the constitutional system, because to supervise the implementation of public services is one of the main tasks of a state government. This study aims to determine how the authority of the Makassar City Ombudsman in public services. This study uses empirical and normative research methods, with an empirical juridical approach, normative juridical and syar'i, the data used are secondary and primary data taken from the field, namely the Ombudsman of Makassar City. The results show that the Makassar City Ombudsman in resolving public service disputes is still not optimal due to limited authority, so that not all reports can be handled by the Makassar City Ombudsman because one of the requirements is to be domiciled in Makassar, in the view of siyasah dusturiyah the authority of the Makassar city Ombudsman is not at all contrary to the principles of Islamic state administration namely calling for doing good and preventing evil for the benefit of the people which are based on the Qur'an and hadith.

Keywords: Authority; Ombudsman; Public Service.

Abstrak

Ombudsman merupakan lembaga negara yang keberadaannya cukup penting dalam sistem ketatanegaraan, karena untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi salah satu tugas utama sebuah negara pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kewenangan Ombudsman Kota Makassar dalam pelayanan publik perspektif siyasah dusturiyah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dan normatif, dengan pendekatan yuridis empiris, yuridis normatif serta syar'i, data yang digunakan adalah data sekunder dan primer yang diambil dari lapangan, yaitu pada Ombudsman Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Kota Makassar dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik masih belum maksimal dikarenakan adanya keterbatasan kewenangan, jadi tidak semua laporan dapat ditangani oleh Ombudsman Kota Makassar karena salah satu persyaratan administrasi yaitu harus berdomisili Makassar, dalam pandangan siyasah dusturiyah terhadap kewenangan Ombudsman kota Makassar sama sekali tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dalam ketatanegaraan Islam yaitu menyeru berbuat kebajikan dan mencegah kemungkaran untuk kemaslahatan umat yang bersumber pada al-Qur'an dan hadis.

Kata Kunci: Kewenangan; Ombudsman; Pelayanan Publik.

Andi Nurul Aprilia, Sabri Samin, Sippah Chotban, "Kewenangan Ombudsman Kota Makassar Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik (Perspektif Siyasah Dusturiyah)", *Siyasatuna : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syariah* 5, no. 2 (2024): 309-308.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan reformasi semakin meningkat, masyarakat dihadapkan dengan berbagai tuntutan birokrasi yang melibatkan masyarakat dengan aparatur pelayanan publik. Perbaikan sistem kenegaraan sebagai wujud reformasi untuk menata kehidupan berbangsa dan bernegara telah dilakukan perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan negara yang dinyatakan, yaitu menjamin kesejahteraan penduduknya.¹ Negara manapun di dunia dan apapun bentuk negara tersebut pastilah selalu memiliki seseorang pemimpin baik itu presiden atau raja.²

Ombudsman merupakan lembaga negara yang keberadaannya cukup penting dalam sistem ketatanegaraan, karena mengemban misi untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi salah satu tugas utama sebuah negara-pemerintah.³ Ombudsman yaitu lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan Presiden RI No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional hadir sebagai wujud nyata bahwa rakyat berhak mendapatkan perlakuan dan pelayanan publik yang baik.⁴

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa 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.⁵ Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang baik dan diprioritaskan saat berinteraksi dengan birokrasi.

Maraknya laporan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik menyebabkan ombudsman diminta mengoptimalkan dan menggunakan kewenangannya untuk

¹ Rizki Putra dkk. "Governing The Ombudsman As An Independent State Institution In the Constitution: An Attempt To Strengthen Public Service Supervision In Indonesia." *al-Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan* 11, no. 1 (2022): 15-32.

² Nila Sastrawati. "Golput dan Kewajiban Memilih Pemimpin dalam Islam." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 2, no. 3 (2020): 421-431.

³ Usman Jafar dkk. "Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 3, no. 3 (2021): 583-598.

⁴ Republik Indonesia, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

⁵ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

memperketat pengawasan pelayanan publik di kota Makassar. OKM (Ombudsman Kota Makassar) dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang serta melakukan beberapa aktivitas dan program sesuai dengan mandat yang melekat pada OKM adalah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah dan swasta, pelayanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat tentang penyimpangan pemenuhan hak-hak masyarakat, akibat dari maladministrasi dan praktek pelanggaran etika bisnis, edukasi pada masyarakat tentang ombudsman dan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dan membangun koordinasi serta kemitraan fungsional strategis demi peningkatan pelayanan publik dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar.

Sengketa dalam pelayanan publik seperti maladministrasi sebagaimana yang ditegaskan dalam Peraturan Walikota Makassar No. 2 Tahun 2019 Tentang Ombudsman Kota Makassar menegaskan bahwa maladministrasi adalah perbuatan atau pengabaian kewajiban hukum oleh instansi dan/atau pejabat negara yang melanggar asas umum pemerintahan yang baik dan menimbulkan kerugian dan atau ketidakadilan.⁶ Meskipun demikian, maladministrasi juga harus dipahami tidak sekedar menjadi penyimpangan terhadap tulis-menulis, tata buku, dan sebagainya, namun lebih luas mencakup penyimpangan terhadap fungsi-fungsi pelayanan publik yang dilakukan setiap penyelenggara negara (termasuk anggota parlemen) kepada rakyat.

Secara lebih umum maladministrasi diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban aturan serta kepatutan warga sebagai akibatnya tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa parameter yang dijadikan menjadi berukuran maladministrasi artinya peraturan aturan dan kepatutan warga dan asas umum pemerintah yang baik.⁷

Islam sebagai agama rahmatan *lil alamin* merupakan agama yang sempurna di dalamnya terkandung ajaran yang sempurna dan menyempurnakan⁸, jadi keberadaan ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sangat penting untuk mencegah terjadinya maladministrasi, hal tersebut merujuk kepada perintah al-Qur'an

⁶ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1.

⁷ Setiajeng Kadarsih. "Tugas dan Wewenang Ombudsman RI dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10 (2010).

⁸ Imam Hidayat dan Alimuddin. "Penyebaran Konten Pornografi Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Hukum Islam." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 2, no. 2 (Mei, 2020): 379-389.

yang secara implisit mengamanatkan adanya lembaga pengawasan, yaitu firmal Allah swt. dalam QS Ali-Imran/3: 104. Ayat tersebut menunjukkan bahwa lembaga pengawas itu penting dalam sebuah negara, meskipun al-Qur'an telah menegaskan bahwa Allah swt. sebagai pemilik kekuasaan mutlak, namun Allah tetap menghendaki manusia agar mampu berperan sebagai wakil (Khalifah) di muka bumi, oleh karena itu manusia dapat mengklaim dirinya memiliki kekuasaan tetapi sepanjang digunakan hanya untuk memenuhi kehendak-Nya.⁹

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan yuridis empiris¹⁰, yuridis normatif serta pendekatan syar'i, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, diperoleh dari sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan dalam melakukan penelitian di lapangan yang dilakukan di kota Makassar dengan cara mengadakan wawancara pada informan dan sumber data juga diperoleh dari data sekunder yaitu data yang dikumpulkan melalui *library research* dengan menelaah buku-buku, peraturan perundangan-undangan dan publikasi lainnya yang ada relevansinya dengan judul penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, dan teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan yaitu pemeriksaan data (*editing*) yang merupakan meneliti data-data yang diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna¹¹ dan teknik klasifikasi (*classifying*) yaitu proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan observasi¹², analisis data yaitu mengelompokkan data dengan mempelajari data kemudian memilah data-data yang telah dikumpulkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kewenangan Ombudsman Kota Makassar

Salah satu kewenangan yang sangat penting dari Ombudsman yaitu menyelesaikan berbagai macam laporan yang masuk, dalam hal ini pemeriksaan laporan dari setiap warga negara Indonesia atau penduduk yang telah ditetapkan dalam ketentuan RUU Tentang Ombudsman, ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi,

⁹ Asrianti dan Subehan Khalik. "Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng dalam Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 2, no. 3 (September, 2020): 602-611.

¹⁰ Albar dan Hamzir. "Problematika Suksesti Kepemimpinan Partai Persatuan Pembangunan Kota Makassar." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 1, no. 3 (2020): 468-476.

¹¹ Abu Achmadi dan Cholid Narkubo. *Metode Penelitian*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005): 85.

¹² Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993): 104-105.

tidak memihak dan tidak memungut biaya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Anif Laila Sahir, Selaku staf penanganan kasus mengatakan bahwa :

“Biasanya problem yang dikeluhkan masyarakat kebanyakan tentang pengurusan-pengurusan di instansi dapat dilihat pada kasus 2021 kemarin sektor yang paling banyak itu sektor pemerintahan, dimana sektor pemerintahan itu terbagi-bagi lagi, kita bisa lihat monitornya setiap tiga bulan dalam satu tahun. Dari hasil itu bisa dicek kembali bahwa sektor pemerintahan yang paling banyak bermasalah, seperti pengurusan di kelurahan di dinas catatan sipil, terus untuk di bidang bisnis itu biasanya di developer, pengurusan rumah dan pembangunan, itu biasanya problem yang paling sering dikeluhkan terkait masalah yang dilaporkan.”¹³

Hasil wawancara yang keterangannya hampir serupa juga disampaikan oleh Muhammad Faisal, Selaku asisten komisioner bidang penanganan kasus ombudsman Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Yang paling banyak itu sektor kesehatan, pendidikan dan kependudukan misalnya di kantor catatan sipil, yang memang sektornya pertama masyarakat, terus yang kedua agak kurang edukasinya masyarakat tentang pelayanan tersebut. Misalnya di kantor catatan sipil masyarakat kurang memahami update terbaru tentang pelayanannya sehingga merasa pengurusannya menjadi terhambat.”¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa problem yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat terkait kewenangan ombudsman Kota Makassar yaitu dari sektor pemerintahan, misalnya adanya hambatan dalam pengurusan dan kecurangan di kelurahan atau di kantor catatan sipil, tetapi tidak semua itu berdasarkan kesalahan instansi tersebut karena bisa saja beberapa masyarakat yang kurang paham atau kurangnya edukasi terhadap mekanisme pelayanan tersebut sehingga merasa adanya maladministrasi. Adapun bentuk laporan pelayanan maladministrasi yaitu:

1. Penundaan atas pelayanan (berlarut-larut)
2. Mendapatkan perlakuan tidak adil
3. Membayar biaya tidak sesuai ketentuan
4. Dipersulit
5. Tidak mendapatkan informasi yang jelas dan transparan
6. Penyimpangan prosedur
7. Melalaikan kewajiban
8. Tidak kompeten
9. Penyalahgunaan wewenang

¹³ Anif Laila Sahir, Staf Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, Wawancara, Makassar, 25 Juli 2022.

¹⁴ Muhammad Faisal, Asisten Komisioner Bidang Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, Wawancara, Makassar, 29 Juli 2022.

10. Bertindak tidak layak atau tidak patut.

Peneliti juga memperjelas hasil wawancaranya dengan masyarakat secara mendalam mengenai problem yang banyak dilekuhkan oleh masyarakat terkait kewenangan Ombudsman Kota Makassar, seperti yang disampaikan oleh Ros, selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Menurut saya masalah yang paling sering dilaporkan itu, soal pelayanan di kelurahan atau kantor capil, apalagi kalau mau mengurus ktp atau surat-surat yang lainnya kadang sengaja diperlambat terus kita diminta untuk membayar dengan alasan yang kurang masuk akal.”¹⁵

Kinerja ombudsman Kota Makassar selain menyelesaikan dengan hasil aduan pelayanan publik, ombudsman juga berperan untuk mencegah maladministrasi dan juga pelanggaran etika bisnis yang sering terjadi di Indonesia khususnya di Kota Makassar. Ombudsman Kota Makassar juga sering melakukan kunjungan ke instansi-instansi serta memberikan penyuluhan atau sosialisasi ke masyarakat terkait mekanisme pencegahan maladministrasi alur pelanggaran etika bisnis yang juga menjadi salah satu permasalahan yang sering terjadi.

Tabel 1.

Jenis Pengaduan Pelayanan Publik yang Masuk di Ombudsman Kota Makassar Tahun 2021

NO.	Terlapor	Laporan Pengaduan Pelayanan publik
1.	BKPSDM Kota Makassar	Melaporkan masalah surat permohonan pindah yang belum diproses BKPSDM sejak tanggal 6 Januari 2020, padahal berkas sudah lengkap.
2.	Kelurahan Banta-bantaeng	Melaporkan masalah yang dipersulit dalam pengurusan administrasi dokumen kepemilikan lahan oleh pelapor yang dimana pelapor memiliki bukti hak yang sah.
3.	PDAM Kota Makassar	Melaporkan masalah keluhan warga terhadap pemasangan pipa induk PDAM yang dijanjikan dari bulan maret tapi belum terealisasi sampai saat ini, padahal warga sangat membutuhkan air bersih PDAM.

¹⁵ Ros, Masyarakat, Wawancara, Makassar, 31 Juli 2022.

4.	BPN Kota Makassar	Melaporkan masalah pengurusan penertiban sertifikat tanah di daerah Kapasa raya yang berlarut-larut, terakhir informasi dari BPN kalau objek tersebut termasuk dalam RTH.
5.	Developer Ciputra Group	Meminta kemudahan proses pembayaran sisa pokok utang rumah dengan developer Citra Garden Ciputra yang sudah 10 hari kerja tapi belum ada kejelasan.
6.	BCA Finance	Dugaan tindakan pelanggaran etika bisnis pada pelaksanaan kontrak fidusia Nomor. 9600040166 terhadap sebuah unit kendaraan roda empat dengan nomor polisi DD 969 EQ atas nama Sdr. Abd. Rajab N yang merasa dirugikan oleh PT. BCA Finance Makassar. Pengamanan unit hingga eksekusi jaminan fidusia melalui proses pelelangan.
7.	PT. Virama Karya (Persero)	Pelapor tidak pernah menandatangani perjanjian kontrak hingga bulan April 2020 dan gaji yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian kerja yang telah ditandatangani pelapor selain itu pada tanggal 1 Desember 2020 pelapor di PHK secara sepihak hanya melalui pesan Whatsapp.
8.	PNM Mekaar Syariah	Pelapor salah satu penerima BLT yang dananya cair melalui PNM Mekaar Syariah, dan dana BLT pelapor dapat dicairkan kalau penerima BLT bisa mendapatkan nasabah PNM Mekaar Syariah.
9.	Lurah Berua	Tidak mendapatkan informasi yang jelas dan dipersulit dalam permohonan pembuatan surat keterangan tanah tercatat di buku C atas nama Solihin G.P, Kohir No. 142.C.I, Persilo No. 66.D.I.
10.	UPT SPF SMP Negeri 33 Makassar	Permohonan dispensasi oleh Orang Tua/Wali Siswa atas nama Muh. Al Ibrahim terhadap pembelian sejumlah atribut sekolah atas alasan siswa telah wafat dan tidak sama sekali menggunakan atribut sekolah untuk bersekolah di UPT SPF SMP Negeri 33 Makassar.

11.	Lurah Kelurahan Lembo	Laporan masalah atas dugaan maladministrasi terhadap pembangunan di lokasi yang tidak sesuai dengan izin membangun yang diajukan dan disetujui. Akhirnya meresahkan masyarakat sekitar lokasi dan kompleks dan kelurahan tidak menindak lanjuti keluhan atau protes keras yang dilakukan masyarakat.
12.	PT. ISS Indonesia	Dugaan pelanggaran etika bisnis terhadap pemutusan hubungan kerja yang tidak sesuai dengan batas usia pensiun.
13.	Lurah Kelurahan Lette	Kesepakatan untuk membuat lorong bersama sampai sekarang tidak terwujud yang disebabkan pihak kelurahan tidak komitmen dengan surat yang dibuat oleh pihak kelurahan sendiri.
14.	PT. Bumi Jaya	Ketidak sesuaian dengan apa yang diperjanjikan di dalam PPJB oleh PT. Bumi Prima Jaya terkait objek yang berada di kawasan ruko Insignia Business Boulevard yang berlokasi di Bumi Tamalanrea Indah sehingga diajukan pembatalan terhadap pembelian objek bangunan yang sampai sekarang tidak memperoleh kejelasan atas pengembalian pembayaran atas objek bangunan.
15.	Mandiri Taspen	Melaporkan masalah keterlambatan gaji masuk ke rekening.
16.	PD. Pasar	Melaporkan masalah dugaan maladministrasi terhadap pemungutan Jasa Produksi pada beberapa pedagang di Pasar Inpres Toddopuli Makassar.
17.	PT. Nindya Karya (Perseroan)	Melaporkan masalah bahwa disekitar lokasi proyek pelaksanaan pekerjaan terjadi jalan rusak pekerjaan dan telah disampaikan secara lisan ke pihak Nindya Karya yang diterima mandor dan menyampaikan bahwa akan diperbaiki pada pukul 02.00 pagi dini hari tanggal 30 Desember 2020 namun sampai saat ini tidak ada tindak lanjutnya.

18.	Bank BRI Unit Barombong	Melaporkan masalah dana yang disimpan di Bank BRI Unit Barombong ditarik oleh pihak Bank BRI Unit Hartaco dengan alasan pelapor masih mempunyai kredit macet.
19.	Lurah Malimonga Tua	Melaporkan masalah lurah yang tidak melibatkan RT/RW dalam pemilihan KSM.
20.	PT. Ganesa Langa Jaya	Oleh pihak pengembang-Developer PT. Ganesa Langa Jaya sampai saat ini belum menyerahkan fasum ke pemkot sehingga kami merasa sangat dirugikan sebagai warga karena tidak bisa mendapatkan sentuhan bantuan oleh pemkot Makassar, baik berupa pemeliharaan jalan maupun drainase, bahkan oleh pihak developer telah beberapa kali melakukan transaksi jual beli fasum tersebut untuk menjadi hak milik kepada oknum (jalan dan drainase).
21.	PPTK (Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Kecamatan Wajo.	Melaporkan masalah dalam pelaksanaan kegiatan berupa belanja alat/bahan untuk kegiatan kantor pada bulan Januari tahun 2020, alat tulis kantor pada sub kegiatan peningkatan partisipasi masyarakat (Muskenbang) dan sampai saat ini pembayaran tidak terealisasi padahal dokumen pencairan sudah lengkap, dan sudah mengingatkan terkait dengan pembayaran tetapi tidak ada respon.
22.	UPT SPF SDN Percontohan PAM Makassar	Melaporkan masalah terkait dugaan maladministrasi terhadap pemberhentian sebagai bujang sekolah pada UPT SDN Percontohan PAM Makassar tanpa adanya klarifikasi terlebih dahulu.
23.	Lurah Malimongan Tua	Melaporkan masalah permintaan dana sebesar Rp.14.000.000,- untuk penerbitan sporadik.
24.	MTS Muhammadiyah cabang Mamajang	Anak pelapor tidak diikutkan Ujian Akhir dengan alasan siswa tidak pernah mengirim tugas dan tidak pernah masuk sekolah, tapi pihak sekolah tidak pernah mengabari orang tua siswa tersebut.

25.	Matahari Dept Store dan PT. Arina	Pelapor dipaksa mengundurkan diri dan dipecat tanpa ada alasan yang jelas.
-----	-----------------------------------	--

Sumber : Ombudsman Kota Makassar¹⁶

Berdasarkan dari data laporan pengaduan pelayanan publik dan juga jenis pengaduan pelayanan publik dapat dilihat bagaimana peran ombudsman Kota Makassar dalam menyelesaikan laporan aduan pelayanan publik. Namun ombudsman Kota Makassar tidak semuanya laporan yang masuk dapat ditindak lanjuti karena adanya keterbatasan kewenangan sesuai dengan hasil wawancara dengan Anif Laila Sahir, Selaku staf penanganan kasus ombudsman Kota Makassar mengatakan bahwa:

*“Banyak aspek yang kami tidak bisa sentuh, ada beberapa kasus yang bisa ditangani tapi karena adanya keterbatasan dengan tumpang tindihnya kewenangan dengan ORI, karena OKM hanya dalam lingkup Kota Makassar sementara banyak laporan bukan hanya dari Kota Makassar. Makanya disitu ada pembagian dan batas kewenangannya ombudsman dalam menyelesaikan perkara sehingga adanya batasan karena kami tidak bisa mengambil kewenangannya ORI”.*¹⁷

Berdasarkan pendapat di atas keterbatasan kewenangan ombudsman Kota Makassar berpengaruh dalam menyelesaikan laporan yang masuk karena tidak semua ombudsman Kota Makassar dapat menyelesaikannya karena keterbatasan tersebut. Ombudsman Kota Makassar hanya bisa menyelesaikan laporan yang berada di Kota Makassar, di luar dari itu ombudsman Republik Indonesia yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan laporan tersebut. Selain itu instansi vertikal maupun swasta termasuk dalam wewenang ombudsman kota Makassar adapun dasar hukumnya yaitu Peraturan Walikota Makassar No. 2 Tahun 2019 Tentang Ombudsman Kota Makassar.

2. Mekanisme Penyelesaian Laporan Ombudsman Kota Makassar

Konflik adalah bentuk pertentangan alamiah yang dihasilkan oleh individu atau kelompok karena mereka yang terlibat memiliki perbedaan sikap, kepercayaan, nilai-nilai serta kebutuhan. Untuk dapat menyelesaikan konflik yang terjadi di masyarakat, tentunya harus diketahui penyebab konflik yang terjadi, dengan mengetahui sebabnya konflik diharapkan segera bisa diselesaikan. Ombudsman berperan penting sebagai penengah sekaligus mendorong munculnya solusi atau titik temu terhadap konflik dalam pelayanan publik yang biasanya terjadi ketika terdapat ketidaksamaan persepsi dan pengetahuan di

¹⁶ Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman Kota Makassar, 25 Juli 2022.

¹⁷ Anif Laila Sahir, Staf Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, Wawancara, Makassar, 25 Juli 2022.

antara pemberi dan penerima layanan terkait proses dan hasil akhir dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Cara ombudsman Kota Makassar menyelesaikan konflik antara pejabat publik dengan masyarakat, Anif Laila Sahir, sebagai staf penanganan kasus ombudsman Kota Makassar mengemukakan bahwa:

*“Cara menyelesaikan itu kita melakukan proses mediasi, biasanya untuk mempertemukan kedua belah pihak antara pelapor dan terlapor sehingga apa yang menjadi unsur dalam permasalahan misalkan itu bisa diselesaikan dengan mediasi dimana ombudsman sebagai fasilitator untuk memfasilitasi antara pelapor dan terlapor untuk mencapai suatu kesepakatan yang akhirnya bisa diterima oleh kedua belah pihak”.*¹⁸

Hasil wawancara yang keterangannya hampir serupa juga disampaikan oleh Muhammad Faisal, Selaku sekretaris komisioner bidang penanganan kasus ombudsman Kota Makassar mengatakan bahwa:

*“Yang paling pertama itu diklarifikasi para pihak terlapor, pelapor dan saksi, setelah itu baru kita telaah dan dirapatkan agar dapat diketahui apakah bisa ditindak lanjuti atau tidak, lalu ditindak lanjutinya itu ada berbagai arah, apakah kasus tersebut ditutup, dimediasi atau direkomendasikan”.*¹⁹

Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan masyarakat mengenai penyelesaian konflik di ombudsman Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

*“Sebenarnya saya pribadi belum pernah melapor ke ombudsman sebelumnya, tetapi saya pernah temani saudara saya untuk melapor ke sana, jadi kalau soal mekanisme penyelesaiannya saya belum paham bagaimana jelasnya tapi saya tau kalau ada proses mediasi untuk penyelesaian laporan tersebut”.*²⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan maka cara ombudsman Kota Makassar dalam menyelesaikan konflik antara pejabat publik dengan masyarakat yakni dengan melakukan mediasi, setelah itu akan ada rekomendasi dari pihak ombudsman kepada terlapor dan pelapor, dan memberikan solusi kepada pihak terkait, setelah sepakat dengan solusi yang diberikan maka laporan dinyatakan selesai.

Adapun alur mekanisme penyelesaian pengaduan pelayanan publik yang mengatur jalannya penyelesaian pelayanan publik di ombudsman Kota Makassar, seperti hasil dari

¹⁸ Anif Laila Sahir, Staf Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, Wawancara, Makassar, 25 Juli 2022.

¹⁹ Muhammad Faisal, Sekretaris Komisioner Bidang Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, Wawancara, Makassar, 29 Juli 2022.

²⁰ Darasia, Masyarakat, Wawancara, Makassar, 31 Juli.

wawancara Anif Laila Sahir, sebagai staf penanganan kasus ombudsman Kota Makassar menyatakan bahwa:

*“Jadi untuk mekanisme penyelesaian laporan itu terbagi ada yang secara bentuknya laporan aduan ada juga yang disebut konsultasi. Yang masuk dalam kategori laporan itu kalau dia memenuhi unsur yaitu pertama untuk syarat-syarat administrasinya dan dia berdomisili di Makassar atau kalau tidak pihak yang dilapor itu berdomisili Makassar, terus selanjutnya kita cek lagi apakah ada unsur maladministrasi atau tidak setelah itu kita proses melalui klarifikasi pertama atau klarifikasi tertulis kemudian kita tunggu balasan klarifikasi untuk klarifikasi ini ada dua klarifikasi pertama dan kedua ketika misalnya tidak ada balasan untuk klarifikasi satu, kita mengirim surat lagi untuk balasan klarifikasi dua, kemudian kalau misalkan dari instansi atau dinas terkait tidak merespon surat kita, kita bisa memasukkan instansi tersebut ke dalam instansi yang tidak operatif terhadap ombudsman, itu bisa dicantumkan di laporan tahunan ombudsman sebagai pertanggung jawaban ke walikota Makassar kemudian misalnya telah berproses ini klarifikasi satu kemudian ada balasan kemudian terbukti ada unsur maladministrasi kita melihat lagi apakah aspek laporan ini bisa dimediasi atau tidak, hal itu merupakan wewenang dari komisioner menentukan apakah laporan ini bisa dimediasi atau tidak”.*²¹

Peran ombudsman Kota Makassar dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik harus memenuhi peraturan dengan mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan kantor ombudsman Kota Makassar, yang dimana Walikota Makassar telah membentuk sebuah lembaga untuk membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat. Peran ombudsman Kota Makassar merupakan bentuk kepedulian pemerintah akan kualitas pelayanan publik, oleh karena itu melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat melalui kualitas pelayanan publik yang semakin baik maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan semakin baik.

KESIMPULAN

Problem yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu dari sektor pemerintahan, yang dimana banyak masyarakat melaporkan instansi-instansi atau dinas ke ombudsman Kota Makassar karena merasa adanya maladministrasi atau merasa dicurangkan. Tetapi dengan adanya keterbatasan kewenangan, jadi tidak semua laporan dapat ditangani oleh ombudsman Kota Makassar, karena salah satu persyaratan administrasi yaitu harus berdomisili di Makassar. Cara ombudsman menyelesaikan konflik antara pejabat publik dengan masyarakat yaitu dengan cara mempertemukan kedua belah pihak yang bermasalah, tugas ombudsman sebagai fasilitator untuk memfasilitasi mereka dan melakukan mediasi untuk mencapai hasil akhir yang dapat diterima oleh masing-masing pihak dan sehingga tidak akan terjadi konflik lagi. Ombudsman Kota Makassar akan

²¹ Anif Laila Sahir, Staf Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, Wawancara, Makassar, 25 Juli 2022.

menyelesaikan laporan-laporan secara maksimal dan melakukan sosialisasi ke instansi-instansi atau dinas agar tidak banyak lagi terjadi malasministrasi terhadap pelayanan publik di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Putra, Rizki dkk. "Governing The Ombudsman As An Independent State Instution In the Constitution: An Attempt To Strengthen Public Service Supervision In Indonesia." *al-Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan* 11, no. 1 (2022): 19.
- Sastrawati, Nila. "Golput dan Kewajiban Memilih Pemimpin dalam Islam." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 2, no. 3 (2020): 422.
- Jafar, Usman dkk. "Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 3, no. 3 (2021): 589.
- Albar dan Hamzir. "Problematika Suksesi Kepemimpinan Partai Persatuan Pembangunan Kota Makassar." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 1, no. 3 (2020): 468-476.
- Hidayat, Imam dan Alimuddin. "Penyebaran Konten Pornografi Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Hukum Islam." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 2, no. 2 (2020): 382.
- Asrianti dan Subehan Khalik. "Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng dalam Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 2, no. 3 (2020): 604.
- Setiajeng Kadarsih. "Tugas dan Wewenang Ombudsman RI dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10 (2010).

Buku:

- Achmadi, Abu dan Cholid Narkubo. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- J. Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993.
- Ombudsman Kota Makassar, *Laporan Tahunan*, Makassar: Ombudsman Kota Makassar, 2019.

Peraturan:

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1.
- Republik Indonesia, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Wawancara:

- Anif Laila Sahir, Staf Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, wawancara, Makassar, 25 Juli 2022.
- Muhammad Faisal, Sekretaris Komisioner Bidang Penanganan Kasus Ombudsman Kota Makassar, wawancara, Makassar, 29 Juli 2022.
- Ros, Masyarakat, wawancara, Makassar, 31 Juli 2022.
- Darasia, Masyarakat, wawancara, Makassar, 31 Juli 2022.

Sumber Lain:

- Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman Kota Makassar, 25 Juli 2022.