

NASKAH PUBLIKASI

**PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN DIY**



Di susun oleh:

Nama : Putri Rahmadani

NIM : 20150610232

Jurusan: Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Administrasi Negara

FAKULTAS HUKUM

PRODI ILMU HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

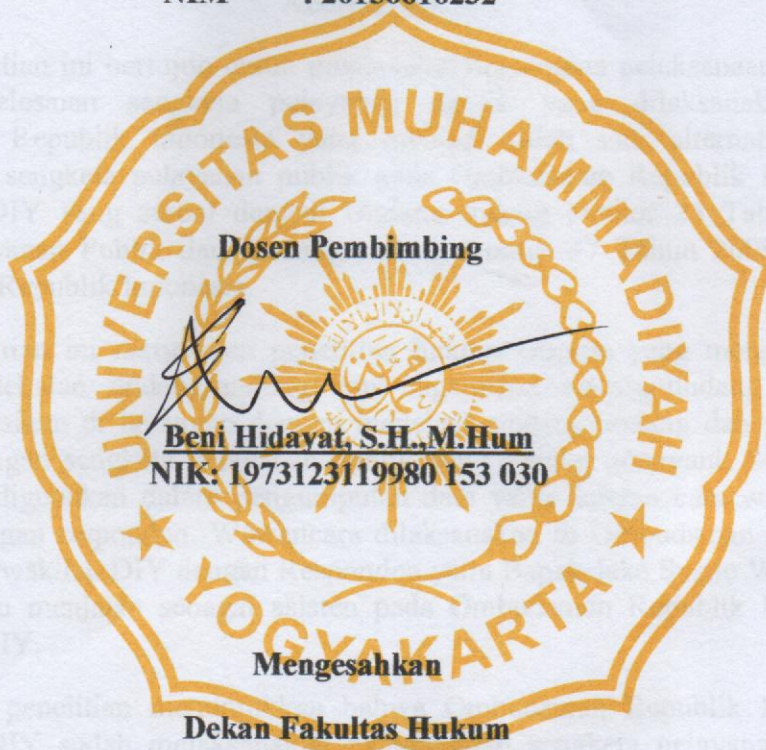
HALAMAN PERSETUJUAN

NASKAH PUBLIKASI

**PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN DIY**

Disusun oleh :

Nama : Putri Rahmadani
NIM : 20150610232



Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum
NIK: 19710409199702 153 028

Jurnal Publikasi

Jurnal Publikasi

PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY

Putri Rahmadani,
Putriahmadani_s@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi salah satu alternatif dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang menggunakan metode pendekatan undang-undang dan bagaimana undang-undang tersebut diimplementasikan di lapangan dengan menelaah undang-undang dan peraturan yang ada dengan sengketa pelayanan publik yang sedang ditangani. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara langsung dengan responden. Wawancara dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dengan Responden yaitu Bapak Jaka Susilo Wahyuana dimana beliau menjabat sebagai asisten pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sudah melaksanakan penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui proses mediasi sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang selalu ditangani sampai dengan selesai baik itu masalah kecil atau besar selalu diperlakukan sama sebagaimana prosedur yang seharusnya walaupun sengketa-sengketa atau permasalahan-permasalahan yang dialami masyarakat tidak selalu dapat diselesaikan dikarenakan terbentur regulasi dan hal lainnya tetapi sejauh ini masyarakat sudah cukup mendapatkan manfaat pada saat dilakukan mediasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY tersebut.

Kata Kunci: Mediasi, Penyelesaian Sengketa

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman pada Pasal 1 Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman yang merupakan suatu Lembaga Negara yang memiliki kewenangan dalam hal mengawasi penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya adalah bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/ atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam Pasal 2 Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman telah jelas pula bahwa ombudsman merupakan suatu lembaga negara yang bersifat independen sehingga tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, sehingga didalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan bersih adalah merupakan suatu keinginan dan juga cita-cita setiap warga negara dimanapun. Hal ini merupakan suatu tuntutan masyarakat yang dimana selama ini hak-hak sipil mereka belum sepenuhnya memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, meskipun hidup di dalam

Negara Hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak dapat dipisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*good governance*).¹

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu pelayanan administratif, barang dan/ atau jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat atau orang perseorangan yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan².

Meskipun demikian tetap saja bahwa sampai saat ini Pelayanan publik di Indonesia masih saja terus diwarnai dengan pelayanan yang sulit untuk diakses, dimana prosedur yang berbelit-belit, biaya yang bahkan tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, dimana hal tersebut adalah merupakan musuh bersama bermasyarakat dalam

¹ Sunaryati Hartono, dkk, 2003, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta, *Komisi Ombudsman Nasional*, hlm. 1

² Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia Bandung. Cetakan ke-1, hlm.41.

pemenuhannya sebagai warga negara. Hal-hal seperti inilah yang merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia³.

Kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman tersebut, dimana semuanya berkaitan dengan penyelesaian laporan oleh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan metode pengawasan yang digunakan oleh ombudsman yaitu sistem pelayanan yang berbasis masyarakat. yang artinya adalah ombudsman melaksanakan pengawasannya terhadap pemberian pelayanan publik berdasarkan laporan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang merasa tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya atau sebagaimana yang di harapkan, atau bisa di katakana penyelenggara negara melakukan maladministrasi dalam menjalankan tugasnya. Sistem tersebut digunakan karena masyarakat merupakan pihak yang bersentuhan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga data mengenai perbaikan yang perlu dilakukan lebih mutakhir dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut saya sebagai penulis tertarik untuk meneliti atau melakukan penelitian terhadap pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut. Karena memiliki ruang lingkup yang berada pada ranah pelayanan publik sehingga berbeda dengan mediasi pada umumnya.

³ Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, Lusia Sartika. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik. Diunduh pada Sabtu, 03 November 2018. 17:55. <https://media.neliti.com/.../109591-ID-peran-ombudsman-republik-indonesia-perwa.p...>

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan mediasi dalam sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY?

II. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Hukum Empiris yaitu penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum didalam masyarakat. Penelitian Hukum Empiris ini juga mencakup, penelitian terhadap identifikasi hukum (tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektivitas hukum⁴.

B. Data Penelitian

1. Data primer

Data primer dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh terutama dalam penelitian hukum empiris yaitu, penelitian yang dilakukan langsung dalam masyarakat⁵.

2. Data sekunder

⁴ Mukhti Fajar ND, Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Empiris*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta 2017. Cetakan ke-IV. Hlm.44.

⁵ *Ibid.*, hlm 156.

Data sekunder dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian dengan Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY⁶.

C. Teknik Pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara dimaksudkan melakukan tanya jawab atau interview secara langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi. Dimana hasil wawancara ini akan ditentukan oleh kualitas dari beberapa faktor yang saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lainnya.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Metode penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah berbagai bahan pustaka yang berhubungan dengan kasus dalam penelitian ini.

D. Teknik Analisis data

Pada penelitian ini Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data secara deskriptif kualitatif.⁷ Data yang telah terkumpul akan diseleksi terlebih dahulu dipilih data yang paling akurat dengan objek yang akan diteliti. Data tersebut kemudian

⁶ *Ibid.*,

⁷ *Ibid.*, hlm. 183.

disusun secara sistematis agar dapat menjadi susunan tulisan yang baik runtut dan jelas. Pemaparan hasil penelitian secara diskriptif akan dilakukan untuk menggambarkan peristiwa-peristiwa nyata yang ada di lapangan mengenai pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY. Diharapkan dengan digunakannya pemaparan secara deskriptif dapat memberikan gambaran bagi pembaca mengenai peristiwa yang sebenarnya terjadi di lapangan mengenai pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.

III. Pembahasan

A. Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY

Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa 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.

Alur penyelesaian laporan/pengaduan yang sesuai dengan Undang Undang Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008, adalah sebagai berikut:

1. Laporan Masyarakat atau Inisiatif Ombudsman. Apabila laporan masyarakat, maka dilakukan registrasi dengan cara:
 - a. Mengisi data diri lengkap
 - b. Memuat kronologis peristiwa
 - c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya dan tidak ada penyelesaian ;
 - d. Peristiwa yang terjadi belum lewat dua tahun;
 - e. Identitas pelapor dapat dirahasiakan.

Sedangkan registrasi atas inisiatif Ombudsman sendiri berarti Ombudsman proaktif untuk menengahi masalah pelaksanaan pelayanan publik, misal: masalah pengurusan yang mengakibatkan kerugian pada masyarakat terdusur.

2. Seleksi Laporan atau Pengaduan dari Masyarakat

Ombudsman RI memeriksa laporan, jika data kurang lengkap maka Ombudsman RI akan memberikan laporan tertulis kepada Pelapor. Paling lambat 30 hari untuk melengkapi laporan, jika lewat dari 30 hari maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

3. Proses Pemeriksaan

Di tahap ini Ombudsman RI dapat menetapkan berwenang atau tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Jika berwenang maka Ombudsman akan melakukan:

- a. Klarifikasi tertulis
- b. Investigasi lapangan
- c. Pemanggilan
- d. Mediasi / Konsiliasi
- e. Ajudikasi khusus
- f. Systemic Review

Setelah dilakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan dan pemanggilan, maka hasil dari proses pemeriksaan tersebut berupa rekomendasi/saran. Sedangkan proses pemeriksaan melalui mediasi/konsiliasi akan menghasilkan kesepakatan, dan ajudikasi khusus akan menghasilkan putusan. Adapun proses pemeriksaan *systemic review* sebagai inisiatif Ombudsman sendiri akan menghasilkan rekomendasi/saran.

4. Rekomendasi Ombudsman

Berisi kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, disampaikan kepada Pelapor, Terlapor dan atasan Terlapor. Selanjutnya Terlapor dan atasan Terlapor wajib untuk melaksanakan

dan/atau menindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

5. Monitoring

Monitoring yang dilakukan Ombudsman untuk mengawal pelaksanaan rekomendasi/saran, kesepakatan ataupun putusan Ombudsman, dapat berupa:

- a. Selesai, apabila telah dilaksanakan/ditindaklanjuti oleh Terlapor atau atasan Terlapor.
- b. Publikasi media atau pendekatan publikatif, yang dapat dilakukan terhadap temuan hasil investigasi Ombudsman dan juga terhadap pejabat yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Di sini media dapat mengekspose walaupun Ombudsman tidak memberikan opini.
- c. Presiden Republik Indonesia/DPR, sebagai pihak yang menerima laporan berkala dan laporan tahunan Ombudsman.

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, dan Penyelesaian Laporan pada Pasal 31 dituliskan yaitu:

- 1) Dalam halm laporan yang dapat ditindaklanjuti melalui proses mediasi, Unit Pemeriksaan dapat memberikan usul penyelesaian secara tertulis kepada Unit Resolusi.

- 2) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja, Unit Resolusi akan memberikan keputusan dapat atau tidaknya laporan tersebut diselesaikan melalui proses mediasi.

Selain itu pada Pasal 32 ayat (1) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, dan Penyelesaian Laporan dituliskan juga bahwa proses penyelesaian laporan dapat dilakukan dengan atau melalui proses Mediasi dan/ atau Konsiliasi adalah atas permintaan dari para pihak yang bersangkutan. Perlu diketahui bahwa memang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY memiliki beberapa pilihan dalam proses penyelesaian laporan sehingga Pelapor berhak memilih atau para pihak berhak menentukan permasalahan tersebut ingin diselesaikan melalui proses yang bagaimana. Meskipun penyelesaian yang selalu dilaksanakan adalah melalui jalur penyelesaian sengketa konsiliasi tetapi tetap bahwa mediasi juga beberapa kali digunakan untuk menjadi metode dalam penyelesaian sengketa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jaka Susila memang mediasi dilaksanakan karena salah satu pihak mengalami kerugian. Kebanyakan dari masyarakat dengan satu instansi atau bahkan antar masyarakat. Pada saat salah satu pihak mengalami kerugian dan ingin menuntut ganti rugi kepada satu instansi misalnya maka oleh Ombudsman akan menyampaikan kepada

pihak Terlapor bahwa Pelapor ingin meminta untuk dilaksanakannya mediasi. Apabila terlapor memang menginginkan untuk dilaksanakannya proses mediasi maka selanjutnya dari pihak ombudsman akan mengurus tahapan-tahapan apa saja yang akan dilakukan.

Tabel 2.1

Jumlah Penyelesaian Laporan Masyarakat Melalui Proses Mediasi 2014-2018

No	Laporan
1	Mediasi terkait penataan dan penempatan pedagang kios/los di Pasar Sruni oleh Disperindag dan Pengelolaan Pasar Kab. Kebumen
2	Mediasi terkait pengaduan permohonan informasi letter C oleh Pemerintah Desa Karangtengah, Imogiri, Bantul
3	Mediasi terkait pemberian sanksi drop out kepada mahasiswa oleh Rektor Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
4	Mediasi terkait pemberian layanan administrasi (Kartu nelayan, Kartu Pas Kecil) terhadap Anggota Kelompok Nelayan Mino Samudro oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Bantul

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Tahun 2018

Pada tabel tersebut diatas adalah beberapa laporan dari masyarakat terhadap ombudsman yang telah diselesaikan oleh ombudsman. Penyelesaian laporan melalui proses mediasi ini tidak begitu banyak diakerenakan memang sangat jarang dilakukan mediasi, karena biasanya penyelesaian laporan sudah selesai pada saat konsiliasi saja (pertemuan antar pihak) sehingga tidak sampai kepada tahap mediasi. Adapun dilaksanakannya proses mediasi apabila ada permintaan dari para pihak atau jika pada saat konsiliasi tidak memiliki titik temu yang sesuai dengan kemauan para pihak maka oleh Ombudsman diberitahu atau diberikan

pilihan lain yaitu mediasi atau yang lainnya. Sehingga pada saat penyelesaian laporan melalui konsiliasi tidak berujung selesai maka dapat menggunakan metode penyelesaian laporan yang lain.

Tabel 2.2
Keterangan Pelapor

Keterangan Pelapor	
Tahun	2017
Status Pengaduan	Selesai
Pelapor	Dirahasiakan (Mahasiswa Universitas Proklamasi)
Terlapor	Rektor Universitas Proklamasi
Bidang	Pendidikan
Kronologi Aduan	Beberapa mahasiswa yang menjadi pengadu adalah dikarenakan merusak kampus dengan alasan tidak dipenuhinya permintaan transparansi dana kampus oleh Rektor dan beberapa mahasiswa tersebut dikenakan sanksi yaitu drop out.

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas beberapa mahasiswa Universitas Proklamasi terkait dengan masalah drop out karena melakukan aksi demo dan hal tersebut menyebabkan rusaknya area kampus. Hal ini disebabkan karena beberapa mahasiswa melakukan aksi demo terkait dihambatnya

informasi terkait transparansi anggaran kampus, dikarenakan Universitas Proklamasi merupakan kampus swasta dan mahasiswa tersebut tidak terima, karena menganggap bahwa pada saat ini adalah era keterbukaan, dan hal tersebut dilindungi oleh UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi, Menurut peneliti adalah sebuah kebijakan yang dapat merugikan hak mahasiswa tersebut, permasalahan pada kasus Universitas Proklamasi terkait mahasiswa yang di drop out, karena melakukan demo terkait dihambatnya informasi terkait transparansi anggaran kampus, sebenarnya tidak menjadi masalah yang besar jika para mahasiswa sekedar menanyakan atau ingin tahu terkait dengan transparansi dana kampus. Jika pihak universitas ingin memberikan sanksi terkait rusaknya beberapa area kampus yang diakibatkan oleh demo tersebut sebenarnya sah-sah saja, dan terkait sanksi seharusnya tidak harus melakukan drop out karena hal ini menyangkut masa depan mahasiswa tersebut, bahkan merugikan mahasiswa tersebut dan mengingat kerugian yang ditimbulkan kemungkinan besar dapat pula merugikan negara yang mungkin saja anak itu akan menjadi pengangguran karena tidak memiliki keahlian untuk bekerja.

Tabel 2.3

**Jumlah Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman RI Perwakilan DIY
2014-2018**

No.	Tahun	Jumlah Laporan
1	2018	128

2	2017	214
3	2016	255
4	2015	233
5	2014	246

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Tahun 2018

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY menerima laporan masyarakat sebanyak 1.076 laporan selama kurun waktu 2014-2018. Pada tahun kerja 2018 dimana pada tahun 2018 penanganan terhadap aduan masyarakat sebanyak 128 aduan. Pada tahun 2017 ada sebanyak 214 kasus yang diadukan Berdasarkan tabel diatas kinerja penanganan kasus oleh Ombudsman Republik oleh masyarakat kepada pihak ombudsman. Pada 2016 ada sebanyak 255 kasus pengaduan yang diadukan oleh masyarakat kepada ombudsman. Pada tahun 2015 ada sebanyak 233 kasus yang diadukan masyarakat kepada ombudsman, dan pada tahun 2014 ada sebanyak 246 kasus yang diterima oleh ombudsman terkait dengan pengaduan masyarakat.

Dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY melalui proses mediasi diperlukan penengah atau pihak ketiga yaitu mediator. Adapun kriteria yang berhak untuk menjadi seorang mediator apabila sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

1. Mediator ombudsman yaitu anggota, kepala perwakilan dan/ atau asisten yang bertugas berdasarkan surat tugas ketua ombudsman;
2. Apabila terdapat keberatan dari salah satu pihak atas mediator yang telah ditunjuk, maka ketua ombudsman akan menunjuk mediator pengganti.

Akhir dari pelaksanaan mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Ombudsman memantau hasil dari kesepakatan mediasi yang telah dilaksanakan sesuai pada berita acara kesepakatan.
- 2) Monitoring hasil kesepakatan mediasi dilaksanakan dalam rentan waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani.
- 3) Monitoring hasil kesepakatan mediasi dilakukan melalui:
 - a) Permintaan keterangan kepada pelapor, terlapor atau atasan terlapor;
 - b) Pemeriksaan lapangan; dan/ atau
 - c) Permintaan bukti dan/ atau dokumen terkait.
- 4) Apabila hasil kesepakatan mediasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan rekomendasi.

Menurut saya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sudah menjalankan Tugas dan Fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku, serta mengacu pada Undang Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman dalam menerima laporan dari masyarakat sudah sangat baik dan banyak terfokus kepada pengaduan masyarakat dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam menjalankan fungsinya memang selalu berusaha untuk memaksimalkan kinerja, walaupun memang tidak selalu permasalahan-permasalahan yang diadukan kepada Ombudsman selalu terselesaikan semuanya, namun ombudsman berusaha untuk meningkatkan kinerja agar bermanfaat bagi masyarakat. Sengketa yang tidak terselesaikan mungkin karena terbentur regulasi atau bahkan hal-hal yang diadukan oleh masyarakat kepada ombudsman terkadang bukan menjadi kewenangan dari ombudsman tersebut sehingga pada saat menerima laporan dari masyarakat akan terlebih dahulu diperiksa, jika memang bukan menjadi kewenangan dari ombudsman maka ombudsman akan memberi tahu secara tertulis bahwa laporan tersebut adalah bukan merupakan kewenangan dari ombudsman sehingga oleh Ombudsman tidak dapat ditindak lanjuti lebih dalam.

B. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY

Dalam pelaksanaan suatu metode penyelesaian sengketa atau aduan dari masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY tidak selalu berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Dalam pelaksanaannya akan selalu ada hambatan-hambatan untuk melaksanakan hal tersebut. Hambatan-hambatan tersebut muncul atau berasal dari para pihak yang sedang bersengketa. Hal ini yang terkadang membuat sulit untuk penyelesaian masalah.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY adalah mencakup semua pengaduan yang diajukan oleh masyarakat yang dirasa memang kurang patut atau tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Selama yang dikeluhkan masyarakat adalah merupakan instansi pemerintah ataupun selama itu adalah merupakan lembaga atau individu perorangan termasuk juga badan swasta. Jika suatu kegiatan tersebut dilaksanakan menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maka hal tersebut sudah termasuk menjadi lingkup kewenangan Ombudsman RI Perwakilan DIY. Sehingga walaupun hal tersebut dilaksanakan oleh badan swasta apabila

menggunakan sebagian atau seluruh dananya menggunakan dana APBN atau APBD maka hal itu dapat dilaporkan kepada Ombudsman.

Dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan dalam Pasal 1 dituliskan beberapa metode penyelesaian laporan yang dapat dilaksanakan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY. Adapun pilihan-pilihan yang terdapat pada Pasal 1 salah satunya adalah Mediasi terdapat pada Pasal 1 Angka 15 adalah sebagai berikut:

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

Setelah proses mediasi dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan maka Para pihak memiliki kewajiban dalam melaksanakan atau mengimplementasikan hasil dari kesepakatan dalam forum. Selesaiannya proses mediasi nantinya masing-masing pihak akan menandatangani berita acara yang telah disepakati. Dalam mengimplementasikannya ombudsman tidak memiliki hak untuk ikut campur sehingga terkadang para pihak tidak mentaati kesepakatan yang sudah disepakati dalam forum. Mediasi dianggap selesai apabila masing-masing pihak sudah menandatangani berita acara pada saat forum mediasi terlaksana, sehingga pada saat sudah mendapatkan titik temu maka

ombudsman sudah tidak lagi memiliki kewajiban dalam permasalahan tersebut. Jika ada para pihak atau salah satu pihak tidak mentaati kesepakatan yang ada maka itu sudah menjadi permasalahan keperdataan sehingga bukan lagi menjadi wewenang dari ombudsman.

Apabila masalah tidak terselesaikan maka yang harus dilakukan adalah harus dilihat dulu sebab tidak selesainya karena apabila menyangkut regulasi maka hal tersebut tidak dapat dipaksakan oleh ombudsman, oleh karena itu harus ada opsi penyelesaian, Jika itu regulasi berarti dibuat diskresi dibuat kebijakan yang bagus yang seperti apa yang kira-kira juga tidak melanggar Undang undang. Ombudsman tetap mencarikan pilihan-pilihan dalam penyelesaian. Ketika sudah tidak ada titik temu penyelesaian perkara, maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY tetap akan mencarikan opsi-opsi penyelesaiannya seperti apa.

Menurut Bapak Jaka Susila sebagai Responden saya sekaligus Asisten di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa peayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan DIY memiliki hambatan-hambatan. Adapun hambatan pelaksanaan mediasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Kesadaran Pelapor

Pelapor yang berubah-ubah keinginan dan harapannya, misalnya awalnya hanya ingin nilai jual tanahnya naik, tiba-tiba harus berubah harus dengan nominal Rp. 8.000.000,00 (delapan juta rupiah), atau dipatok. Hal seperti ini adalah salah satu hambatan yang terjadi dalam lapangan karena keinginan pelapor yang tidak konsisten dapat mempersulit penyelesaian laporan tersebut. Pada saat keinginan pelapor yang berubah-ubah atau tidak konsisten maka ombudsman tidak dapat memaksakan kehendak harus seperti apa, karena kembali lagi bahwa penyelesaian laporan melalui metode mediasi pada Ombudsman tidak dapat dipaksakan karena pada prinsipnya bahwa mediator pada saat melaksanakan proses mediasi tidak dibenarkan untuk memaksakan keinginan dari pihak pelapor atau dari salah satu pihak.

2. Kurangnya Kesadaran Para Pihak

Keinginan harapan salah satu pihak berubah-ubah itu menjadi salah satu hal yang mempersulit. Terkadang sudah di mediasi dan sudah memiliki kesepakatan, setelah selesai mediasi, pada saat pelaksanaan implementasinya tiba-tiba salah satu pihak tidak mengakui hasil dari mediasi tersebut, misalnya pada saat didalam forum mediasi Terlapor sepakat akan ganti rugi sebesar Rp.10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah), tiba-tiba dalam prakteknya dijadikan alasan tidak ada duit sebanyak

perjanjian awal, dan anggaran yang ada hanya Rp.5.000.000,00 (lima juta rupiah) saja. Padahal didalam forum mediasi sudah sepakat.

Hal-hal seperti itu Ombudsman tidak dapat mengontrol dan memaksa, karena apabila sudah ada kesepakatan dari para pihak, ombudsman posisi nya tidak dapat intervensi, dimana ombudsman harus netral, karena pada saat mediasi setiap pihak harus menjaga bahwa itu sesuai dengan regulasi yang seharusnya yang disepakati dua pihak. Jadi kesepakatannya di Undang undang oleh para pihak, pihak terlapor dan pelapor yang harus menjalankan, dan ombudsman sebagai orang yang menjadi penengah hal tersebut adalah merupakan kesulitan karena tidak dapat intervensi. Apabila ingkar atau terjadi wanprestasi ombudsman tidak bisa intervensi.

Tindakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum mediasi dilaksanakan pihak ombudsman akan melakukan pertemuan dengan para pihak secara terpisah. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui harapan-harapan para pihak apabila dilakukannya mediasi, agar proses mediasi tersebut berjalan dengan lancar maka pihak Ombudsman harus mengetahui terlebih dahulu apa

yang menjadi keinginan dari masing-masing pihak tersebut.

- b. Selanjutnya akan menanyakan harapan-harapan para pihak terhadap masing-masing pihak. Dalam hal menanyakan keinginan atau harapan-harapan para pihak yang bersangkutan dengan bertujuan agar proses mediasi nantinya berjalan dengan sesuai yang diinginkan para pihak. Para pihak akan ditanyakan kembali mengenai harapan-harapan dari masing-masing pihak tersebut. Pihak Terlapor akan diberitahu harapan apa yang diinginkan oleh pihak Pelapor, sebaliknya juga seperti itu. masing-masing pihak akan ditanyakan keinginan-keinginannya apa saja jika yang pertama tidak terpenuhi maka apa selanjutnya harapan yang kedua. Sehingga ombudsman dapat mencarikan atau menjadi penengah selesainya permasalahan tersebut.
- c. Setelah melakukan hal-hal tersebut diatas maka akan disampaikan kepada terlapor keinginan dari pelapor tersebut apakah dapat terpenuhi atau tidak, jika tidak maka ditanyakan kira-kira apa yang dapat dipenuhi agar pihak pelapor tidak terlalu kecewa. Jadi dapat disiapkan, dan sudah ada ruang terpisah untuk ombudsman konfirmasi kepada masing-masing pihak, agar berhasil.

Menurut saya sebagai penulis dalam skripsi ini memang seharusnya para pihak yang sedang bersengketa harus memiliki tingkat kesadaran yang cukup untuk benar-benar konsisten dalam penyelesaian laporan yang akan dilaksanakan menggunakan metode atau proses mediasi. Perlu diketahui bahwa memang dalam penyelesaian sengketa tersebut Ombudsman memiliki kesulitan dalam hal konsistensi salah satu pihak yang berubah-ubah sehingga tidak menimbulkan titik temu pada saat bermediasi.

IV. Penutup

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dilaksanakan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan dan telah dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir atau 2014-2018.
2. Faktor penghambat pelaksanaan Mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY

- a. Peraturan ombudsman yang belum memiliki spesifikasi khusus mengenai sanksi tidak taat oleh para pihak terhadap Ombudsman.
- b. Kurang kesadaran dari para pihak yang bersengketa dan tidak memiliki konsistensi sehingga keinginan dan harapan pelapor dan terlapor yang berubah-ubah.
- c. Mengatur waktu bertemu dengan pelapor dan terlapor.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan pelaksanaan mediasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, pada kesempatan ini peneliti memberikan saran kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu meningkatkan kembali terkait fokus pada laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk agar pelayanan publik semakin baik kedepannya;
2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu mengoptimalkan kembali terkait survei kepatuhan dalam rangka mencegah terjadinya tindak maladministrasi terhadap instansi-instansi pelayanan publik di Kota Yogyakarta agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar

pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu meningkatkan kembali terkait koordinasi atau kerjasama dengan lembaga pemerintahan guna lebih mengoptimalkan pelayanan publik yang dilakukan;
4. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu memberikan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY mengenai fungsi, tugas dan kewenangannya.
5. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu membuat satu Peraturan yang spesifik tentang mediasi.

Daftar Pustaka

Buku

- S.F.Marbun,2012, *Hukum Administrasi Negara I*, Yogyakarta : UII Press
- S.F.Marbun,2013, *Hukum Administrasi Negara II*, Yogyakarta : UII Press
- Syahrizal abbas, 2017. *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Depok, Kencana. Cetakan ke-III.
- Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI press.
- Zaenal Mukarom, dan Muhibudin Wijaya Laksana,2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*, Bandung, Pustaka Setia. Cetakan ke-I.
- Mukhti Fajar ND, dan Yulianto Achmad, 2017. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar. Cetakan ke-IV.
- Siti Roswati Handayani, S.H Dkk, 2006, *Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta Dan Pemerintahan Yang Baik*, Yogyakarta, PUSHAM UII Yogyakarta,
- Sunaryati Hartono, dkk, 2003, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional.
- Liber Amicorum, *Beberapa Pemikiran Tentang Pembangunan Sistem Hukum Nasional Indonesia*.2011, Citra Aditya Bakti. Cetakan ke-1

Skripsi

- Ayu Desiana, Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, Lusia Sartika. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik. Diunduh pada Sabtu, 03 November 2018. 17:55. <https://media.neliti.com/.../109591-ID-peran-ombudsman-republik-indonesia-perwa.p...>
- Dwi Retno Wulandari, 2012, “Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia (Skripsi Sarjana Hukum Universitas Sebelas Maret) Perpustakaan UNS.ac.id Diunduh pada Sabtu 03 November 2018.

Jurnal

- Yusnani Hajimzoem, Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum* Volume 8 No.2 2014.
- Erick S. Holle, “pelayanan Publik Melalui E-Government” jurnal Pelayanan Publik. Vol.17.No.3.2011.
- N.Sheila, Peran Perwakilan lembaga Ombudman R.I Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik , *eJournal Administrasi Negara*, Volume 3.No.2.2014.

- Mia Hadiati, Mariske Myke Tampi, Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di D.K.I Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris*.Vol 6.No.1.2017
- Mardalena Hanifah. Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan.*Jurnal Hukum Acara Perdata*.Vol 2,No.1.2016.
- Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI Juni 2017.
- Solechan.Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal* Vol. 1 Edisi 2 Mei 2018.
- Riska Fitriani. Alternatif Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi dalam Masyarakat Adat Melayu Riau. *Riau Law Journal* Vol. 1 No.2, November 2017.
- Warokka Mikhael.Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. *Lex Privatum* Vol. V/No.1/Jan-Feb/2017
- Asmawati.Mediasi Salah Satu Cara dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan.*Jurnal Ilmu Hukum* Maret 2014.
- Frisilia N. Lomban. Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Mediasi. *Lex Privatum*,Vol.I/No.4/Oktober/2013.
- Nadia Hidayati, dkk, Perbandingan Administrasi Publik antara Swedia dan Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.Vol. 5, No.2.2008

Peraturan perundang-undangan

- Undang Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139)
- Undang Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61)
- Undang Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 4846)
- Undang Undang No. 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Laporan Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1036)
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215)

Undang Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61)

Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional
(Keputusan Presiden mulai berlaku pada tanggal ditetapkan yaitu 10
maret 2000)

Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan
Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42)

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang
No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)

Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan,
Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik
Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035)

Surat Keputusan (SK) Ketua Ombudsman RI No.024/KON-SK/X/2004 tertanggal
28 Oktober 2004 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman
RI Perwakilan DIY;

Peraturan Gubernur (PERGUB) DIY No. 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan
Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.