



# Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/gakkum>

## Peran Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindak Lanjuti Laporan Masyarakat Atas Dugaan Mal-administrasi Pelayanan Publik

### *North Sumatra Ombudsman Role in Following Up on Community Reports on Maladministration of Public Services*

Adhe Fuari Hasibuan\*, Jamilah & A. Lawali Hasibuan

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

\*Corresponding Email: [jamilahhukum18@gmail.com](mailto:jamilahhukum18@gmail.com)

#### Abstrak

PT Bank Sumut adalah salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang memberi komitmen untuk membantu UMKM dalam hal pemberian kredit UMKM. PT Bank Sumut merupakan bank pembangunan daerah yang dimiliki oleh Provinsi Sumatera Utara. Peringkat id A+ (baik) diberikan kepada PT BANK Sumut khususnya pada fokus sektor konsumen dan usaha kecil dan menengah (UMKM). Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana peraturan hukum UMKM di Indonesia terkhususnya di Bank Sumut? 2) Bagaimana pelaksanaan penyaluran Kredit UMKM di Bank Sumut Cabang Kota Pinang? 3) Bagaimana dampak terhadap Penyaluran kredit UMKM tersebut terkhususnya di Bank Sumut Cabang Kota Pinang? Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional. Pendekatan jenis ini bertujuan untuk melihat apakah antara dua variabel atau lebih memiliki hubungan atau korelasi atau tidak. Kemudian pelaksanaan pemberian kredit untuk usaha kecil dan menengah di Bank Sumut Cabang Kota Pinang dimulai dengan pengumpulan data, verifikasi data, analisis laporan keuangan dan aspek-aspek perusahaan lainnya, analisis proyeksi keuangan, evaluasi kebutuhan keuangan dan struktur fasilitas kredit.

**Kata Kunci:** Bank Sumut, Penyaluran Kredit, UMKM.

#### Abstract

*Bank Sumut company is one of the Regional Development Banks (BPDs) that gives a commitment to help MSMEs in terms of MSME credit. PT Bank Sumut is a regional development bank owned by North Sumatra Province. The rating of id A + (good) is given to PT BANK Sumut specifically in the focus of the consumer micro, small and medium enterprises (MSME) sectors. The problems in this study are: 1) How are the legal regulations of MSME in Indonesia especially in the North Sumatra Bank? 2) What is the implementation of MSME loan distribution at the Pinang Bank Sumut Bank Branch? 3) How does the impact on MSME lending take place at Bank Sumut, Kota Pinang Branch? This type of research is quantitative research, while the approach used is a correlational approach. This type of approach aims to see whether or not two variables have a relationship or correlation or not. Then the implementation of credit for small and medium enterprises in the Bank Sumut Kota Pinang Branch begins with data collection, data verification, financial statement analysis and other aspects of the company, analyzing financial projections, evaluating financial needs and the structure of credit facilities..*

**Keywords:** Bank Sumut, Credit Distribution, MSME.

**How to cite:** Hasibuan, A.F. Jamilah & Hasibuan, A.L. (2016), Peran Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindak Lanjuti Laporan Masyarakat Atas Dugaan Mal-administrasi Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 3 (2): 2016: 81-87

## PENDAHULUAN

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai Undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut.

Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebaik mungkin, namun tak jarang pula khususnya di Indonesia dalam kenyataannya belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Layanan diberikan oleh pemerintahan melalui aparat pegawai/petugas untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang di layani (H.A.S, 2000).

Pelayanan publik dewasa ini belum dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat luas. Berbagai macam permasalahan buruknya pelayanan publik seperti: rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalagunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), birokrasi yang panjang dan/atau tidak jelas standar operasional pelayanan publik pada suatu instansi sering keluhkan oleh masyarakat.

Di dalam suatu negara yang berdaulat dibutuhkan lembaga pengawas yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman. Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik

yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Negara Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggaraan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparat penyelenggara negara dan pemerintahan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, dan sekaligus dapat membangun "kualitas manusia" dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Efendi & Masri, 2009).

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para

pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 18 huruf (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan.

Pada prinsipnya ombudsman tidak sekedar sebuah lembaga yang menyelesaikan keluhan masyarakat kasus demi kasus, yang utama mengambil inisiatif untuk mengkhususkan perbaikan administratif atau sitemik dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat. Maladministrasi adalah perbuatan koruptif yang meskipun tidak menimbulkan kerugian negara, namun mengakibatkan kerugian bagi masyarakat (warga negara dan penduduk) karena tidak mendapatkan pelayanan publik yang baik (mudah, murah, cepat, tepat dan berkualitas).

Ombudsman memiliki fungsi untuk mengawasi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui peran serta masyarakat, sehingga dapat mengembangkan kondisi yang kondusif dalam meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan dan kesejahteraan yang lebih baik.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian dalam tulisan ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif yang dimaksud yaitu penelitian yang objek kajiannya meliputi norma atau kaidah dasar, asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, perbandingan hukum, doktrin, serta yurisprudensi (Amirudin & Zainal, 2004).

Sifat penelitian ini bersifat yuridis normatif, maka data yang dikumpulkan

adalah data kepustakaan yang terdiri atas kata-kata yang tidak diolah menjadi angka-angka, karena data sukar di ukur dengan angka dan bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun kedalam struktur klasifikasi, hubungan variabel tidak jelas, sampel lebih bersifat non probabilitas dan pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dan Implementasinya di Sumatera Utara**

Ditinjau dari sudut pandang filosofis, menurut Mulyadi Hamid (Irsan, 2014) bahwa pendirian lembaga Ombudsman Daerah Sumatera Utara adalah salah satu upaya perbaikan dan pembaharuan tata pemerintahan, khususnya dalam kerangka memastikan adanya akses/kontrol warga masyarakat terhadap pelayanan public dari Pemerintah Sumatera Utara, maka diperlukan adanya lembaga Ombudsman yang diharapkan mampu mengemban amanat untuk memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonomi, sosial dan budaya dalam konteks hak asasi manusia dapat terlindungi dan terpenuhi, untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik diperlukan pemberdayaan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan umum dan swasta di Sumatera Utara sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bahwa sehubungan dengan hal itu dan sekaligus sebagai salah satu upaya pemberdayaan pengawasan eksternal serta memperhatikan aspirasi yang berkembang agar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat senantiasa berlangsung adil dan benar.

Ditinjau dari aspek sosiologis, menurut Mulyadi Hamid (Dedi, 2014), Sumatera Utara adalah salah satu kota terbesar di Indonesia dengan tingkat pertumbuhan dan rata-rata populasi penduduk yang cukup lumayan. Juga,

beliau menambahkan bahwa semakin banyak bermunculan badan-badan publik yang berurusan dengan hampir semua kebutuhan sosial dan ekonomi penduduk. Oleh karena itu, hal ini harus diimbangi dengan kinerja lembaga pemerintahan yang lebih profesional dan berdiri tegak di atas prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan bersih. Namun, penyelenggara pemerintahan dianggap tidak mampu menjalankan tugasnya dalam mengawasi jalannya pelayanan publik dengan baik tanpa bantuan dan partisipasi masyarakat.

Membuka jalur atau akses kepada masyarakat Sumatera Utara pun menjadi sesuatu yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Sumatera Utara dan solusi untuk akses sosial ini adalah dengan mendirikan Ombudsman Sumatera Utara sebagai lembaga yang berfungsi membantu pihak pemerintahan dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik sekaligus mengawasi pula kinerja pihak pemerintahan dalam melakukan kinerjanya. Jadi, latar belakang sosial dari pendirian dan menjadi dasar kewenangan Ombudsman Sumatera Utara adalah partisipasi publik atau masyarakat dalam mengawasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (untuk selanjutnya disebut "ORI") telah mengatur jangkauan dan batasan terhadap fungsi, tugas, wewenang. Adapun fungsi dari Ombudsman, yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman Republik Indonesia bertugas: 1) Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam

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

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 27 tahun 2008, dalam menjalankan fungsi dan tugas Ombudsman berwenang: a) Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; b) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan; c) Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor; d) Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan; e) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak; f) Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; g) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Ombudsman Sumatera Utara didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia.

### **Faktor-Faktor Penghambat Ombudsman Sumut dalam Menjalankan Kewenangannya**

Masyarakat menilai kinerja Ombudsman Sumut masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang, kondisi geografis daerah terpencil Provinsi Sumatera Utara yang sulit dijangkau, spesifikasi ilmu dalam menangani suatu kasus yang masih minim, perilaku aparaturnegara yang seharusnya melayani publik, namun bertindak seperti raja dimana publik yang harus melayani serta tidak tersedianya biaya dan sarana yang memadai dalam menangani suatu kasus. Selain itu, peran Ombudsman yang belum setenar KPK, sosialisasi yang masih kurang serta masyarakat belum familiar menjadi kendala bagi Ombudsman dalam menangani masalah maladministrasi.

Oleh karena itu untuk kinerja Ombudsman yang semakin baik kedepan, perlunya dukungan yang besar dari masyarakat untuk ikut dalam mensosialisasikan Ombudsman serta adanya dorongan kepada masyarakat agar segera melapor jika terjadi pelayanan publik yang buruk. Karena sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman merupakan lembaga negara yang berperan dalam menangani kasus pelayanan publik yang buruk seperti pelayanan yang tidak prosedural, penempatan orang yang tidak berkopeten, menerima imbalan, terdapatnya keberpihakan misalnya keberpihakan aparat hukum kepada seseorang dalam menangani suatu kasus, dan lainnya.

### **Faktor-Faktor Pendukung Ombudsman Sumut dalam Menjalankan Kewenangannya**

Untuk faktor pendukung Ombudsman Sumut sangatlah minim sekali, namun syukurnya ada beberapa lembaga-lembaga baik itu lembaga pemerintahan maupun NGO (*Non Government Organization*) yang senantiasa mengawasi kinerja aparaturnegara di Provinsi Sumatera Utara dan tidak segan-segan menerima laporan Ombudsman maupun melaporkan apabila ada ditemukan praktik-praktik maladministrasi di Provinsi Sumatera Utara sehingga dengan adanya lembaga-lembaga tersebut Ombudsman Sumut menjadi sedikit terbantu dalam menjalankan kewenangannya.

### **Prosedur Penanganan Pelayanan Masyarakat Pencegahan Dan Penyelesaian Maladministrasi**

Menurut Mulyadi Hamid (Bapenas), biasa terjadi pelaporan suatu kasus dimana jenis kasus yang diajukan terklasifikasi dalam praktik maladministrasi yang mengarah ke perbuatan pidana dan dalam menghadapi situasi seperti itu, Ombudsman hanya melakukan pengarahannya kepada pelapor untuk melanjutkan perkaranya ke Pengadilan yang berwenang baik absolut maupun relatif atau lembaga-lembaga lainnya.

Berdasarkan hal itu, apabila Lembaga Ombudsman menerima laporan seperti ini lalu melakukan mediasi dengan mendatangkan para pihak (pelapor dan terlapor) dan lembaga yang berwenang dalam menangani perkara yang dilaporkan. Praktik ini seringkali dilakukan oleh Ombudsman dalam menyelesaikan kasus-kasus karena dianggap lebih efisien dan tidak melanggar batas-batas kewenangan antar lembaga lembaga pengawas resmi yang telah ada.

Pelaku dalam hal ini adalah penyelenggara negara dan pemerintahan

baik di pusat maupun daerah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik. Salah satu undang-undang yang khusus memberikan sanksi tegas untuk itu adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 54 antara lain sanksi pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan tidak hormat, penurunan gaji, dan lain-lain.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ini hanya merangkum kembali bahwa penyelenggaraan pelayanan public yang buruk akibat maladministrasi harus dicegah dan diberantas, sebagaimana halnya tindak pidana korupsi (LAN, 2010).

Penyelenggara pelayanan publik juga memanfaatkan situasi ini untuk keuntungan dan kepentingan pribadi. Maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini, dengan banyaknya bentuk atau tipe maladministrasi ini terkadang menimbulkan pertanyaan atau kesulitan bagi kita untuk menetapkan apakah tindakan "A" termasuk maladministrasi, apakah dengan mengeluarkan keputusan "X" pejabat "B" telah melakukan maladministrasi, dan pertanyaan-pertanyaan lain akibat luasnya definisi dan banyaknya bentuk dari maladministrasi.

Jika seorang Kepala Sekolah Menengah Atas menyalahgunakan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan mengambil kebijakan tersebut tanpa bermusyawarah dengan guru maupun Komite Sekolah maka hal ini dapat dikategorikan sebagai maladministrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur.

Apabila terdapat bukti penyimpangan penggunaan dana, maka ini adalah pengabaian kewajiban hukum. Dana BOS seharusnya digunakan untuk pengadaan fasilitas sekolah, seperti ruang koperasi, ruang olah raga, toilet, dll, yang mendapatkan persetujuan dari Komite Sekolah.

Maladministrasi dalam bentuk penyalahgunaan dana BOS ini dapat terungkap dari Kepala Sekolah yang juga membebani murid membayar biaya kegiatan belajar yang harusnya biaya tersebut sudah dibebankan pada dana BOS. Apakah kebijakan Kepala Sekolah tersebut termasuk Maladministrasi atau dapat menjadi diskresi Kepala Sekolah untuk menetapkan kebijakan yang terbaik untuk sekolahnya? Jawabannya adalah iya bahwa hal tersebut merupakan tindakan maladministrasi dan bukan merupakan diskresi karena melanggar prosedur dan asas legalitas.

## SIMPULAN

Pengaturan hukum tentang Ombudsman Sumut diatur dalam UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, kedudukan Ombudsman dalam menjalankan tugas nya sebagaimana yang di muat dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 pasal 5, yaitu Ombudsman berkedudukan di ibukota negara Republik Indonesia dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia. Ombudsman dapat berdiri kan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/ atau kabupaten/kota.

Ombudsman Sumut juga memiliki kewenangan yang hampir sama dengan Ombudsman Republik Indonesian, seperti: Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang di sampai kan kepada Ombudsman. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor atau terpelapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang di perlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.

Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/ atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi. Prosedur penanganan laporan oleh Ombudsman Sumut yaitu disampaikan secara tertulis dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar. Laporan pengaduan harus disertai kronologis kasus yang di jabarkan secara jelas dan sistematis serta ditandatangani.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin & Asikin, Z. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bapenas. *Managemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*.
- Irsan, D. Wawancara Dengan Ketua Komisioner Ombudsman Sumatera Utara. Medan. 6 September 2014.
- Lembaga Administrasi Negara. (2010). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rasyid R. (1998). *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sofian, E. & Singarimbun, M. (2009). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penarangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia