

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
KALIMANTAN UTARA TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT dr. H. JUSUF SK**

**Dr. Moh. Ilham Agang, S.H., M.H., dan Fathurrahman, S.Pd., M.H.  
Cory Nurhasanah, S.H.**

Abstrak

Penelitian ini bermaksud menjawab dua pertanyaan terkait Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan Di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK. Pertama, Bagaimana Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK dan Kedua, Kendala pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK. Skripsi ini merupakan penelitian normatif terhadap kaidah-kaidah hukum terkait peraturan perundang-undangan. Data yang digunakan dalam Skripsi ini terdiri dari Data Primer ialah data yang diperoleh dengan analisis peraturan perundang-undangan. Data Sekunder ialah data yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, wawancara, data-data internet, dan kamus. Selain itu, wawancara juga merupakan salah satu dari teknik bahan hukum yang menunjang teknik dokumenter dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa: Pertama, Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK dilakukan dengan 2 (dua) metode, metode pertama, mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan/laporan dari masyarakat itu sendiri karena adanya suatu praktek maladministrasi, dan metode kedua, pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman. Kedua, Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK terbagi dalam dua kendala yaitu kendala internal dan kendala eksternal.

Kata kunci: Pengawasan, Ombudsman, Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dan pemerintah yang diamanatkan oleh konstitusi untuk mencapai tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik mendapat perhatian dari negara dengan diterbitkannya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 selanjutnya disingkat UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, hal ini dimaksudkan supaya penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan dilaksanakan secara adil, merata, tidak diskriminatif, mudah dan murah.

Sejalan dengan reformasi politik pada lebih dari dua dasa warsa yang lalu dalam penyelenggaraan negara yang diikuti oleh reformasi birokrasi secara menyeluruh dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Reformasi birokrasi diharapkan berdampak dalam kehidupan bernegara dan bermanfaat bagi masyarakat, oleh sebab itu perwujudan *good governance* diperlukan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dijumpai berbagai fenomena yang menyimpang dari tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut sebagaimana diamanahkan dalam UU No.25/2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa salah satu tujuan pelayanan publik adalah terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan dalam pelayanan publik masih banyak diwarnai praktik maladministrasi, dan berbagai bentuk korupsi, kolusi, dan nepotisme. Fungsi pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi objektivitas maupun akuntabilitasnya, maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas

eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan seperti lembaga negara Ombudsman. Masih adanya penyimpangan-penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik hal ini tentu merugikan masyarakat dan juga berdampak secara langsung maupun tidak langsung kepada negara itu sendiri.

Upaya negara untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang yang ada, maka dibentuk lembaga negara yang bertugas untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 selanjutnya disingkat UU N0.37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sejak terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara telah melaksanakan tugas pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani berbagai masalah terkait dengan maladministrasi. Maladministrasi sendiri merupakan

perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Adapun beberapa bentuk-bentuk maladministrasi adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak/patut, berpihak, konflik kepentingan diskriminasi, dan mempersulit.<sup>1</sup>

Praktik-praktik maladministrasi dijumpai dalam berbagai kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, salah satu diantaranya adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi Rumah sakit. Penjelasan umum Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 selanjutnya disingkat UU No. 44/2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Pasal 4 UU No. 44/2009 menyatakan

---

<sup>1</sup> Putri, K., & Sahuri, C.. Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan, Pekanbaru, 2017.

bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf a dan b UU No. 44/2009 menyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya.

Pasal 1 angka 1 UU No. 44/2009 memberikan definisi Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit ini memiliki beberapa tipe dan kepemilikan rumah sakit ada yang dimiliki oleh Negara yaitu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan juga ada yang dimiliki oleh swasta.

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien harus sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh undang-undang sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan efektif, dan efisien. Kewajiban dari Rumah Sakit harus dilaksanakan dengan baik ketika pasien akan dirawat di Rumah Sakit. Terkait dengan pelayanan rumah sakit kondisi bangsa atau negara saat ini masih belum bisa terlepas dari belengguh praktik maladministrasi, termasuk juga dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Seperti yang terjadi di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK, Kota Tarakan tergolong cukup

memadai dalam segi jumlah fasilitas kesehatan. Namun dalam segi pelayanan, banyak keluhan sejumlah warga terkait pelayanan di rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara.<sup>2</sup>

Ada beberapa keluhan warga terkait dengan pelayanan terutama sistem antrian dan pendaftaran pasien yang ingin berobat juga terlalu lama. Rumah sakit sangat luas dan ramai, sementara petugas informasi kadang tidak berada di tempat, akibatnya bagi warga yang tidak biasa dan ingin mendaftar berobat banyak yang kebingungan dalam mengikuti prosedur.

Pelayanan kurang maksimal lainnya juga terjadi karena Terlambatnya dokter yang datang yang mengakibatkan pasien menunggu lama untuk diperiksa terlebih khusus jika pasien merupakan pasien penanganan IGD.<sup>3</sup> Keluhan masyarakat lainnya terkait dengan antrean yang banyak dan bahkan penuh untuk menebus obat di apotik akibatnya banyaknya masyarakat yang berdiri untuk menunggu obat.<sup>4</sup> Selain itu pada tahun 2017 terdapat juga kasus maladministrasi yang masuk terkait dengan dugaan permintaan imbalan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK yang telah diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara dan sudah terselesaikan.

---

<sup>2</sup><https://jendelakaltara.co/sidak-ke-rsud-tarakan-gubernur-zainal-soroti-pelayanan-ugd-pengelolaan-kantin-dan-koperasi/> (diakses pada 18 Juni 2022) Pukul: 13.39 WITA

<sup>3</sup><https://jendelakaltara.co/sidak-ke-rsud-tarakan-gubernur-zainal-soroti-pelayanan-ugd-pengelolaan-kantin-dan-koperasi/> (diakses pada 18 Juni 2022) Pukul: 13.55 WITA

<sup>4</sup><https://amp.kaltara.prokal.co/read/news/8675-pelayanan-apotek-di-rsud-tarakan-juga-dikeluhkan/1> (diakses pada 18 Juni 2022) Pukul: 15.00 WITA

Terkait dengan pelayanan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK pada tahun ini masih ada 1 kasus maladministrasi yang diadakan oleh masyarakat dan belum terselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul tentang “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK?
2. Bagaimana Kendala pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK?

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe Penelitian**

Berdasarkan Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka tipe penelitian ini adalah Penelitian Normatif, yaitu mengkaji peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, dan yurisprudensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, Menurut Peter Mahmud Marzuki bahwa penelitian hukum normatif adalah ”langkah untuk

menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi”.<sup>5</sup>

## **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Undang-Undang (state approach), dan pendekatan konseptual (conceptual approach).

1. Pendekatan Undang-Undang (state approach) ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan/berhubungan dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi.
2. pendekatan konseptual (conceptual approach) adalah pendekatan yang beranjak dari pandang-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

## **C. Sumber Bahan Hukum**

Sumber bahan hukum yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang hasil penelitian adalah:

- a. Bahan Hukum Primer Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritas. Di mana dalam hal ini bahan hukum primer adalah terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan

---

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016, h. 45.

peraturan perundang-undangan.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

1. Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
  2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
  5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
  6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
  7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang ada sehingga dapat di lakukan analisis dan pemahaman yang lebih mendalam.<sup>7</sup> sehingga adanya penguatan atas dasar hukum menghasilkan analisis hukum yang baik. Maka dalam penelitian ini yang menjadi bahan hukum sekunder terdiri atas:
1. Literatur-literatur yang berkaitan dengan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan utara terhadap

---

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 97.

<sup>7</sup> Soerjono dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normative Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Prasada, Jakarta, 2013, h. 23.

penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK.

2. Artikel yang berkaitan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK.
3. Wawancara yang berkaitan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK.
4. Non hukum adalah bahan penelitian yang terdiri atas buku teks bukan hukum yang berkaitan. Bahan ini menjadi penting karena mendukung analisis hukum.

#### **D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah library research adalah teknik dokumenter, yaitu dikumpulkan dari telah arsip atau studi pustaka seperti buku-buku, makalah, artikel, majalah, jurnal koran atau karya para pakar. Selain itu, wawancara juga merupakan salah satu dari teknik bahan hukum yang menunjang teknik dokumenter dalam penelitian ini serta berfungsi untuk memperoleh bahan hukum yang mendukung penelitian jika diperlukan.

#### **E. Analisis Bahan Hukum**

Bahan hukum yang telah dikumpulkan tersebut dianalisis dengan berpedoman pada metode kualitatif yang merupakan suatu cara penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif analisis dan terkumpul untuk

kemudian menguraikan fakta yang telah ada dalam penelitian ini kemudian menguraikan fakta yang telah ada dalam penelitian ini kemudian ditarik suatu kesimpulan dan saran dengan memanfaatkan cara berpikir deduktif yaitu dengan menarik kesimpulan yang berawal dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal-hal yang bersifat khusus.<sup>8</sup>

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK**

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari suatu Rumah Sakit yang baik ialah membutuhkan suatu perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi secara berkesinambungan. Pelayanan administrasi bukan hanya sekedar mencatat dan mendaftarkan warga yang ingin memperoleh pengobatan, tetapi lebih dari pada itu yang harus dilakukan yaitu memberikan pelayanan administrasi mencakup seluruh penyediaan data dan informasi kesehatan warga, identifikasi kasus penyakit, penyediaan pelayanan poli, hingga penyediaan obat-obatan yang diperlukan, dan berbagai hal berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kesehatan warga.<sup>9</sup>

Uraian di atas sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (1) huruf b UU No.44/2009 tentang Rumah Sakit yang menyatakan bahwa Rumah Sakit

---

<sup>8</sup> Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Kencana, Jakarta, 2016, h. 129.

<sup>9</sup> Fadlun Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso E-Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 3, Maret 2017. h.17.

mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.

Pasal 20 UU No.44/2009 menyatakan bahwa Berdasarkan pengelolaannya Rumah Sakit dapat dibagi menjadi Rumah Sakit publik dan Rumah Sakit privat. Rumah Sakit publik ini dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah Sakit publik yang dikelola Pemerintah dan Pemerintah Daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Rumah Sakit publik yang dikelola Pemerintah dan Pemerintah Daerah tidak dapat dialihkan menjadi Rumah Sakit privat. Berdasarkan uraian di atas Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK. milik pemerintah daerah di Kota Tarakan ini sesuai dengan peraturan gubernur Kalimantan Utara Nomor 61 tahun 2020 tentang peraturan internal Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Provinsi Kalimantan Utara telah berstatus menjadi Badan Layanan Umum (BLUD) dan telah ditetapkan tentang Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).

Uraian di atas menjelaskan dengan cukup detail terkait beberapa keberadaan Rumah Sakit yang dimiliki atau dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Tarakan Khususnya di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK supaya dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien. Sehingga,

dalam pelayanan ketika ada suatu pelayanan yang diskriminasi terhadap para pasien maka pasien berhak untuk melaporkan rumah sakit tersebut kepada lembaga yang menaungi bidang pengawasan pelayanan Publik.

Maka lembaga yang berhak melakukan pengawasan bidang pelayanan publik adalah Ombudsman.

Pertama kali dilakukan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (Ombudsman) yang dilatarbelakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itu Gus Dur sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan termasuk pada kekuasaan eksekutif dan pelayanan umum lembaga peradilan, dengan menandatangani Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.<sup>10</sup>, pada Tahun 2008 lahir Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono

Menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 37/2008 menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum

---

<sup>10</sup>Setiajeng Kadarsih Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No. 2 Mei 2010. h.32.

Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.”

Tujuan dibentuknya Ombudsman sesuai Pasal 4 UU No. 37/2008 adalah:

1. Untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berpegang pada asas mendengarkan kedua belah pihak serta tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat yang melapor ataupun instansi yang dilaporkan.

Ombudsman tidak memberikan perlindungan hukum dalam arti yang sesungguhnya, namun Ombudsman menguji tindakan-tindakan atas norma-norma kepatutan.

Ombudsman sebagaimana amanat Pasal 15 dan Pasal 20 Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik memiliki kepentingan untuk memastikan penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajiban menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, dan sistem pelayanan terpadu.

Selanjutnya, dengan terpenuhinya seluruh kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik, maka hak-hak masyarakat memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas, dan kenyamanan pelayanan sehingga prinsip-prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi. Dalam penelitian kepatutan, Ombudsman memosisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman

Pengawasan Ombudsman merupakan representasi dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Cara kerja Ombudsman tidak dipungut biaya, dan menganut asas tidak memihak, kepatutan dan lainnya. Selain sangat ditentukan oleh *political will* penyelenggara Negara dan dukungan

politik di parlemen, efektifitas kerja Ombudsman juga sangat ditentukan dengan seberapa jauh masyarakat memiliki pemahaman tentang Ombudsman. Kesadaran perlunya menyuarkan praktek-praktek penyimpangan dan keberanian masyarakat melaporkan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara yang memberikan pelayan publik. Dengan demikian pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat.

Ombudsman menempatkan partisipasi sebagai satu hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam kerja-kerja pengawasannya. Cara kerja Ombudsman meliputi bagaimana dan dengan cara apa Ombudsman menerima laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan resume, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi Ombudsman.

Terkait dengan penjelasan di atas bahwa pengawasan Ombudsman dilakukan melalui 2 (dua) metode yaitu metode pertama, mencakup pengawasan ketika adanya laporan/pengaduan dari masyarakat, baik secara lisan mendatangi Kantor Ombudsman Kalimantan Utara, melalui tulisan dengan menyurati Kantor Ombudsman Kalimantan Utara dan melalui segala media cetak, gerai aduan, media informasi lainnya terkait adanya praktek maladministrasi. metode kedua, pengawasan yang dilakukan dari inisiatif pihak Ombudsman ketika memang sudah sepatutnya Ombudsman untuk melakukan pengawasan kesetiap instansi pelayanan publik khususnya pada bidang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK.

Berdasarkan penjelasan di atas yang memberikan gambaran jelas tentang pengawasan ombudsman terhadap pelayanan publik disegala sektor.

Bapak Bakuh Dwi Tanjung Selaku Kepala Bidang Pencegahan sebagai Narasumber mengatakan bahwa:

“Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK masih berdasarkan informasi berupa pengaduan/laporan dari masyarakat. Baik laporan secara langsung dari masyarakat, maupun media cetak, gerai aduan atau media sosial lainnya. Berdasarkan laporan/pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK ketika adanya maladministrasi yang mencakup syarat formil dan materiil tersebut baru Ombudsman dapat melakukan tindakan lebih lanjut. Selain itu, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara juga mengawasi dengan inisiatif sendiri berdasarkan ketentuan untuk membuat laporan pertanggungjawaban kinerja Ombudsman atau yang bersifat mandatori melalui nota dinas, maka Ombudsman melakukan pengawasan dengan menghampiri setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK”.

Sesuai dengan hasil penelitian dari kantor Ombudsman secara langsung pada faktanya Ombudsman melakukan tindakan setelah adanya laporan dari setiap masyarakat ketika terjadi pelanggaran pelayanan publik atau maladministrasi. Maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan

pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>11</sup>

Bentuk-bentuk Maladministrasi:

1. Penundaan berlarut, adalah perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan.
2. Tidak memberikan pelayanan, adalah perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.
3. Tidak kompeten, adalah penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi.
4. Penyalahgunaan wewenang, adalah perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik.
5. Permintaan imbalan, adalah permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang yang diberikan kepada pengguna layanan.
6. Penyimpangan prosedur, adalah penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan.
7. Bertindak tidak layak/patut, adalah perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.

---

<sup>11</sup> Hukum Online. "Bentuk-Bentuk Maladministrasi", melalui [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com) (diakses pada 18 November 2022) Pukul: 20.05 WITA.

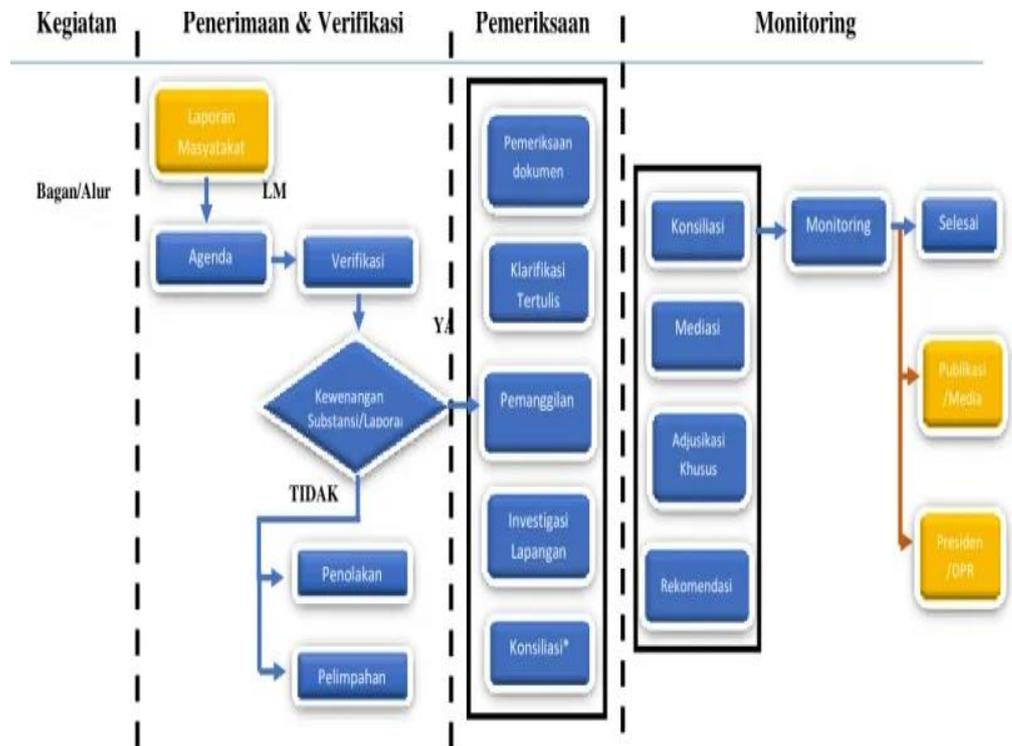
8. Berpihak, adalah keberpihakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya.
9. Konflik kepentingan, adalah penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
10. Diskriminasi, adalah pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil diantara sesama pengguna layanan.

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Lalu setelah adanya laporan yang diberikan dari berbagai pihak, baru pihak Ombudsman dapat melakukan berbagai upaya dengan konsep pengawasan yang mencakup pemeriksaan laporan, permintaan klarifikasi

ombudsman, menyusun permintaan klarifikasi, permintaan klarifikasi sekaligus rekomendasi, dan tahapan investigasi Ombudsman.

Gambar bagan/alur penyelesaian Ombudsman:



Hak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah benar, milik kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh Undang-Undang, aturan, dan sebagainya), kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat dan wewenang menurut hukum. Sedangkan menurut Prof. DR. Notonegoro, hak adalah sebuah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu hal yang memang semestinya diterima atau dilakukan.

Terkhusus dalam layanan publik, sangat banyak hak masyarakat dalam pelayanan publik. Hal itu sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 18 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
4. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
5. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
6. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
7. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
8. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman.
9. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

10. Dalam Pasal 40 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masyarakat yang menyampaikan pengaduan juga dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hak-hak diatas, hak untuk mengadukan atas pelayanan yang tidak sesuai adalah salah satu yang paling penting. Tak hanya mengadu ke instansi penyelenggara, masyarakat juga berhak menyampaikan pengaduan ke Ombudsman.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang salah satu tugasnya melakukan pemeriksaan substansi atas laporan sesuai Pasal 7 huruf b UU 37/2008 tentang Ombudsman RI, berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain, melakukan pemanggilan mengenai laporan, melakukan pemeriksaan lapangan serta kewenangan lainnya. Terhadap dugaan maladministrasi pada pelayanan publik, disebutkan bahwa setiap Warga Negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman, yang mana dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan dan dalam penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain sesuai pasal 23 ayat (1) UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Selain dijamin haknya dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 Perpres 76/2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik mengatakan bahwa dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama

proses pengelolaan pengaduan. Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Menyikapi kekhawatiran masyarakat yang takut untuk melapor tersebut, pada Ombudsman sebenarnya diberikan salah satu hak istimewa berupa perlindungan identitas. Menurut Pasal 3 huruf h UU 37/2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan kerahasiaan. Pasal 24 ayat (2) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan. Hal tersebut merupakan jaminan kerahasiaan dari Ombudsman untuk melindungi masyarakat.

Maksud adanya jaminan kerahasiaan identitas tersebut adalah bahwa Ombudsman RI sangat serius dan memberikan perhatian besar dalam melakukan setiap tahapan proses pengaduan/pelaporan/pemeriksaan yang senantiasa mengedepankan asas kerahasiaan, kehati-hatian dan asas praduga tidak bersalah dengan cara yang professional serta memberikan perlindungan kepada Pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun yang mengancam keselamatan/jiwa/masa depan Pelapor. Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud tidak gugur setelah Ombudsman berhenti atau diberhentikan dari jabatannya sebagaimana Pasal 30 ayat (2) UU Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman RI.

Kebanyakan *mindset* yang terbentuk pada masyarakat bahwa mengadu adalah suatu bentuk tindakan yang sia-sia, tidak memberikan dampak signifikan serta terkadang sangat merugikan Pelapor dikarenakan adanya ancaman dan tindakan tidak menyenangkan dari berbagai pihak. Bahkan kebanyakan masyarakat masih berpikir bahwa apabila mengadu ke Ombudsman dapat diancam balik sebagai tindak pidana sehingga semakin menyurutkan minat untuk melapor.

Berdasarkan data yang diperoleh selama Tahun 2017-2022 ada 2 (dua) laporan terkait Rumah Sakit Dr. H. Jusuf SK yang dilaporkan ke Ombudsman Kalimantan Utara dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang tidak baik yang dilaporkan dari masyarakat yang datang langsung ke Kantor Ombudsman Kalimantan Utara. Data akan diuraikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

| No     | Tahun | Permasalahan                         | Laporan         |
|--------|-------|--------------------------------------|-----------------|
| 1.     | 2017  | Terkait Dugaan Permintaan Imbalan    | Datang Langsung |
| 2.     | 2022  | Terkait Dugaan Penyimpangan Prosedur | Datang Langsung |
| Jumlah |       |                                      | 2 Data Langsung |

Sumber Data: Kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara pada tahun 2022.

Berdasarkan uraian dan tabel di atas seharusnya Masyarakat seharusnya sudah lebih paham dan peduli terhadap adanya hak yang sudah diatur dalam Undang-Undang bahwa tidak semua laporan itu bersifat negatif. Penyelenggara negara pun seharusnya tidak antipati dengan adanya pengaduan dari masyarakat, karena tujuannya adalah bersifat perbaikan

layanan. Adanya pengaduan masyarakat belum tentu pelayanan yang diberikan buruk, tidak adanya pengaduan pun belum tentu pelayanan yang diberikan sudah baik. Perlu dukungan dan pengawasan dari berbagai pihak agar keseimbangan proses penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan sesuai standar pelayanan yang ada.

Perlindungan hak Pelapor dalam pemeriksaan tersebut juga merupakan bentuk kepedulian negara yang bertujuan agar peran masyarakat sebagai salah satu pengawas eksternal pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan berkelanjutan tanpa adanya kekhawatiran berlebih yang bertujuan untuk menciptakan kondisi layanan publik yang lebih berkualitas serta meningkatkan *trust* atau kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan data maka laporan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti Ombudsman Kalimantan Utara adalah laporan yang memenuhi persyaratan Pasal 24 Undang-Undang No. 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Secara umum ada tiga persyaratan harus terpenuhi yaitu<sup>12</sup>:

1. Persyaratan yang sifatnya administratif formal.
2. Persyaratan yang menyangkut substansi terkait dengan kompetensi Ombudsman Republik Indonesia.
3. Tidak melampui kadaluarsa pelaporan.

---

<sup>12</sup>Tesis Dahlena tentang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. h.102.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman ketika sudah ada bentuk Pengaduan/laporan dari masyarakat baru Ombudsman melakukan tindakan hukum. Ombudsman tetap pada konsep pengawasannya melakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan maupun pemanggilan para pihak. Lalu, hasil pemeriksaan ombudsman bisa menolak laporan dan menerima laporan serta memberikan rekomendasi. Selain itu, ombudsman dapat melakukan mediasi/konsiliasi untuk memperoleh kesepakatan antara para pihak, dan juga melakukan adjudikasi khusus yang berkaitan dengan ganti rugi apabila tidak dapat diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi.

Data pengaduan yang diuraikan di atas sangat memberikan gambaran jelas tentang pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Kalimantan Utara terhadap Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK. Laporan tersebut disampaikan oleh Masyarakat bukan merupakan temuan sendiri dari Ombudsman Kalimantan Utara. Ketika, laporan sudah masuk baru ditelaah oleh Ombudsman terkait berkas seperti alur yang diuraikan di atas dan selanjutnya dapat diambil suatu tindakan yang seharusnya, sampai selesai.

Bapak Bakuh Dwi Tanjung Selaku Kepala Bidang Pencegahan sebagai Narasumber mengatakan bahwa:

“Laporan yang masuk kepada Ombudsman Kalimantan Utara belum ada yang ditindak sampai diberikan rekomendasi. Perkara yang masuk tersebut setelah diinvestigasi biasanya hanya berikan masukan dan saran kepada pihak Rumah Sakit. Setelah masukan dan saran yang diberikan pihak Rumah Sakit mengerjakan saran dan masukan tersebut lalu dapat dimonitoring oleh Ombudsman selama pihak Rumah Sakit mengerjakan apa yang disarankan oleh Ombudsman. Ketika selesai dalam menjalankan masukan dan saran yang diberikan Ombudsman Kalimantan Utara tersebut. Maka, perkara selesai dan laporannya bisa ditutup”.

Eksistensi dari masyarakat sebagai penerima pelayanan yang secara langsung merasakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK sangat berdampak pada pengawasan yang dilakukan Ombudsman. Ombudsman dapat melakukan tindakan khusus ketika sudah ada laporan atau pengaduan yang di berikan dari berbagai lini dalam kalangan masyarakat. Peran penting dari masyarakat sangat diperlukan demi mendorong pengawasan dari Ombudsman yang efektif dan efisien. Kendatipun demikian, tidak serta merta hanya berdasarkan laporan dari masyarakat Ombudsman baru melakukan pengawasan. Tetapi, disaat tertentu Ombudsman dapat langsung menyidak dari penyelenggara pelayanan publik khususnya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK.

Sehubungan dengan uraian di atas Ombudsman pernah mengadakan suatu pengawasan dengan menyidak Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK terkait dengan isu tentang pelayanan publik yang sedang mecuat misalnya sekarang yang ada di media terkait tentang rumah sakit, pelayanan rumah sakit dan baru-baru ini gagal ginjal akut anak-anak ombudsman mendatangi rumah sakit serta permintaan data dan bagaimana penanganan serta kendala yang dialami di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK.

Tim Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara juga pernah menyidak Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK terkait dengan antisipasi adanya pasien *Covid-19* dengan mengecek kelengkapan untuk pasien *Covid-19* ombudsman tidak menemukan pelanggaran ringan dalam sidak tersebut. Namun meskipun tidak ditemukan pelanggaran berat, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara tetap meminta kepada Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK untuk memperbaiki pelanggaran-pelanggaran yang ditemukan tersebut untuk terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Pengawasan yang dilakukan ombudsman melalui inisiatif sendiri dengan *systematic riview* yang hasilnya dapat berupa rekomendasi/saran. Untuk memastikan ditaatinya upaya penyelesaian ombudsman oleh terlapor maka ombudsman melakukan monitoring langsung melalui media/publikasi.

Ternyata peran aktif masyarakat begitu besar dalam meningkatkan pengawasan yang dilakukan Ombudsman. Hal ini sejalan bahwa Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia yang dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya.<sup>13</sup>

1. Pemberdayaan masyarakat melalui peranserta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
2. Pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.
3. Penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Ombudsman RI sebagai acuan dalam penelitian ini sebagai upaya pencegahan maladministrasi dalam rangka mengurangi maladministrasi.

---

<sup>13</sup> Jurnal Nurul Laili Fadhilah tentang Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Th. 28, Nomor 2, Agustus 2015.h.25.

Disebutkan dalam Bab V terkait tugas dari Asisten Utama Pencegahan. Bahwa Masing-masing tugas tersebut meliputi:

1. Pengembangan Pelayanan Publik; Peran Ombudsman RI dalam memberikan bantuan dan konsultasi serta membangun jaringan kerja dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan publik, serta melakukan kajian dalam rangka usulan perubahan kebijakan pelayanan publik.
2. Pendidikan, Pelatihan, dan Penyadaran Masyarakat; Peran yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan kepada internal Ombudsman, aparat pelaksana pelayanan publik, dan masyarakat.

**B. Kendala pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK**

Ombudsman dalam hal ini melaksanakan tugasnya melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik disegala bidang tentunya menghadapi berbagai kendala, baik itu kendala yang memang lahir dari aturan itu sendiri maupun kendala yang lahir dari luar aturan itu, sehingga Ombudsman harus melakukan pengawasan dengan begitu intens. Adapun kendala yang dihadapi Ombudsman perwakilan Kalimantan Utara dalam melakukan pengawasan pelayanan publik khususnya pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dr. H. Jusuf SK terbagi dalam dua kendala yaitu kendala Internal dan Eksternal. Kendala

internal mencakup jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, anggaran yang terbatas dan faktor masyarakat.

Sedangkan kendala eksternal terkait hanya kewenangan Ombudsman yang tidak dapat memberikan bentuk sanksi terhadap pelanggar maladministrasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas terkait adanya kendala yang dihadapi Ombudsman dalam melakukan pengawasan baik secara internal maupun eksternal.

Selanjutnya, akan diuraikan lebih jelas tentang kendala tersebut agar tidak keliru dalam memahami kendala yang dihadapi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan. Kendala Internal yang mencakup:

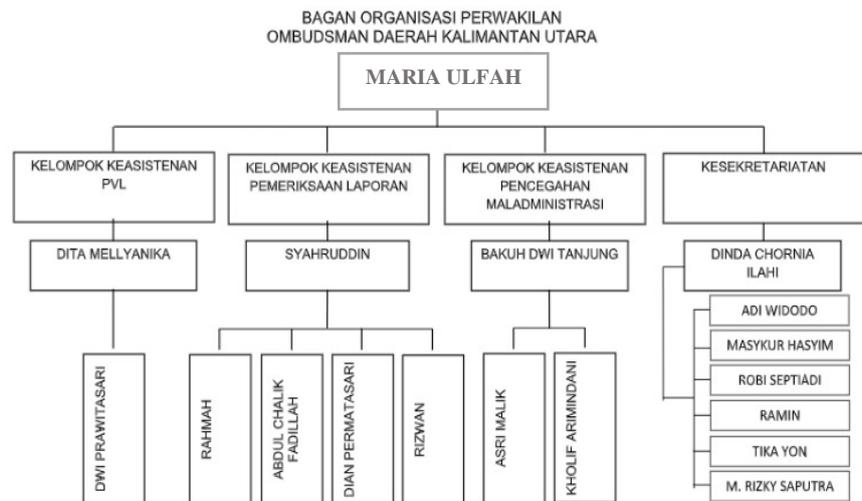
#### 1. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh Ombudsman perwakilan Kalimantan Utara yang utama adalah karena Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sangat terbatas.

Bapak Bakuh Dwi Tanjung Selaku Kepala Bidang Pencegahan sebagai Narasumber mengatakan bahwa:

“Jika berbicara fasilitas kesehatan dari tingkat pertama (Puskesmas) Hingga Rumah Sakit dengan wilayah kerja se-Kalimantan Utara (6 Kabupaten 1 Kota) dengan jumlah hanya 11 (sebelas) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala perwakilan dan 10 (sepuluh) orang lainnya merupakan para asisten. Dengan sedikitnya jumlah pegawai Ombudsman dapat menyebabkan pekerjaan pengawasan yang dilakukan sangat sulit dan tidak efektif. Sehingga, kendala sumber daya manusia ini menjadi

kendala yang pertama yang menyebabkan pengawasan yang dilakukan Ombudsman tidak berjalan dengan baik, karena berhubungan langsung dengan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara langsung melalui instansi-instansi pemerintah.”



Sumber Data: Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara pada tahun 2022.

Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara dipimpin oleh seorang kepala Perwakilan oleh Ibu Maria Ulfah untuk masa jabatan Tahun 2022-2027. Dalam menjalankan tugasnya, kepala perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara dibantu para asisten seperti yang sudah diuraikan di atas. Untuk kelancaran melaksanakan tugas, kepala perwakilan dan para asisten dibantu tenaga supporting, yakni 1 (satu) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diperbantukan sebagai pengelola administrasi sekaligus Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP), security/Satpam dan pramubakti.

| Jenjang Pendidikan | Jumlah  |
|--------------------|---------|
| SMA                | 6 orang |

|    |          |
|----|----------|
| S1 | 10 orang |
| S2 | 2 orang  |

Sumber Data: Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara pada tahun 2022.

Berdasarkan tabel sebagai salah satu unsur penunjang organisasi, dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut personil, tenaga kerja, pekerja/karyawan), atau potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, atau potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal non-material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan nonfisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.<sup>14</sup>

Tenaga kerja adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan faktor yang teramat penting bagi terselenggaranya pembangunan nasional di Negara Republik Indonesia. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor produksi yang harus ada dan relatif lebih penting bagi organisasi, Karena hampir seluruh kegiatan operasional organisasi dilakukan oleh manusia. Pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia.<sup>15</sup>

## 2. Anggaran yang terbatas

Pasal 16 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standardisasi Sarana Dan Prasarana Kantor Di Lingkungan

---

<sup>14</sup> Hendra Mokodompis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Terhadap Peningkatan Kinerja Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam Jurnal Politico Vol 2, No 6 (2015)

<sup>15</sup> Hj. Ike Kusdyah Rachmawati, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Andi, 2008, h.4.

Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Pemenuhan Standar Sarana dan Prasarana Kantor disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

Sebagaimana dikatakan narasumber Bapak Bakuh Dwi Tanjung bahwa:

“anggaran untuk operasional dalam melakukan pengawasan karena model awal ketika adanya pengaduan/laporan dari masyarakat itu sendiri karena adanya suatu maladministrasi memang ada anggaran dapat langsung ditindaklanjuti tetapi jika pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman, tidak ada pengaduan/laporan dan juga bersifat mandatori (terpusat) dalam melakukan pengawasan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara tidak mempunyai anggaran sehingga memanfaatkan SDA yang ada.”

Pembiayaan operasional yang ada di Ombudsman Kalimantan Utara merupakan pembiayaan dari APBN (anggaran pembelanjaan negara) yang di tetapkan setiap tahun, jumlah yang cukup kecil membuat lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Utara, tidak dapat melakukan pekerjaannya secara maksimal, hal ini berbanding terbalik dengan lembaga negara lainnya yang mendapatkan pembiayaan dari negara yang cukup besar.

### 3. Faktor Masyarakat

Sejak terbentuk di Indonesia pada tahun 2000, Ombudsman kurang dikenal oleh masyarakat. Keberadaan Ombudsman sudah dua puluh tiga tahun belum mampu meraih tempat di hati masyarakat, bahkan tidak populer jika dibandingkan KPK dan MK yang sama-sama lembaga produk reformasi. Padahal sebagai organ pendukung, keberadaan Ombudsman juga tak kalah penting apalagi dalam hal mewujudkan pelayanan publik yang baik. Dasar dari

mekanisme pengawasan Ombudsman diawali dengan adanya laporan dari masyarakat. Jadi efektifitas kerja Ombudsman sangat ditentukan oleh pemahaman masyarakat tentang Ombudsman. Kesadaran mengenai perlunya menyuarkan praktek-praktek maladministrasi dan keberanian masyarakat melaporkan tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara yang memberikan pelayan publik.

Hal ini menjadi sebuah tantangan terhadap demokratisasi yang menekankan pada pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai Warga Negara Indonesia. Semestinya masyarakat sudah menyadari hak-hak pelayanan publik yang melekat pada diri mereka, salah satu contohnya mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan dari uraian sekiranya warga masyarakat sudah mengetahui hak-hak dan kewajiban-kewajiban mereka, maka mereka juga akan mengetahui aktivitas-aktivitas penggunaan upaya-upaya hukum melindungi, memenuhi dan mengembangkan kebutuhan-kebutuhan mereka dengan aturan yang ada. hal itu semua biasanya dinamakan kompetensi hukum yang tidak mungkin ada, apabila masyarakat<sup>16</sup>:

1. Tidak mengetahui atau tidak menyadari, apabila hak-hak mereka dilanggar atau terganggu.
2. Tidak mengetahui akan adanya upaya-upaya hukum untuk melindungi kepentingan-kepentingannya.

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, h.56.

3. Tidak berdaya untuk memanfaatkan upaya-upaya hukum karena faktor-faktor keuangan, psikis, sosial atau politik.
4. Tidak mempunyai pengalaman menjadi anggota organisasi yang memperjuangkan kepentingan-kepentingannya.
5. Mempunyai pengalaman-pengalaman kurang baik didalam proses interaksi dengan berbagai unsur kalangan hukum formal.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK dilakukan dengan 2 (dua) metode. Metode pertama, yang mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan/laporan dari masyarakat itu sendiri karena adanya suatu maladministrasi, Metode Kedua, pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman ketika memang sudah sepatutnya Ombudsman untuk melakukan pengawasan kesetiap instansi pelayanan publik khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Terkait dengan pengawasan dalam hal ini Tindakan Hukum Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara Terhadap Pelayanan Maladministrasi di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK dengan menindaklanjuti laporan yang masuk kepada Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara belum ada yang sampai diberikan rekomendasi. Perkara yang masuk tersebut setelah diinvestigasi biasanya hanya diberikan masukan dan saran kepada pihak Rumah Sakit. Setelah masukan dan saran

yang diberikan pihak Rumah Sakit mengerjakan saran dan masukan tersebut lalu dapat dimonitoring oleh Ombudsman.

2. Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK terbagi dalam dua kendala yaitu kendala internal yang mencakup Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, anggaran yang terbatas dan faktor masyarakat. Sedangkan kendala eksternal adalah kepada kewenangan Ombudsman yang tidak diberikan kewenangan untuk memberikan sanksi kepada seluruh instansi pelayanan publik pada umumnya dan khususnya pada rumah sakit yang melakukan maladministrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku:**

A.Daim, Nuryanto. *Hukum Administrasi*. Laksbang Justitia. Surabaya, 2014.

A'an Efendi & Freddy Poernomo. *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika Jakarta, 2017.

Azmi Fendri, *Pengaturan kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah dalam pemanfaatan sumberdaya mineral dan batu bara*, Raja grafindo, Jakarta, 2016.

Azwar, Asrul. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta, 1994.

Bambang Trisantono Soemantri, *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintah Desa, Fokus Media*, Bandung, 2011.

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta, 2015.

Hanif nurcholis *Teori dan praktik pemerintahan dan otonom daerah*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2015.

Hj. Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, 2008.

Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Kencana, Jakarta, 2016.

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta, 2010.

Marwan Mas. *Hukum Konstitusi dan Kelembagaan Negara*, Rajawali Pers, Depok, 2018.

Neil Hawke LLB, *Pengantar Hukum Administrasi*, Nusa Media, Bandung, 2017.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016.

Putri, K., & Sahuri, C.. *Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan*, Pekanbaru, 2017.

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Savas, E.S. "*Privatization: The Key to Better Government*". New Jersey: Chatam House Publisher. 1987.

Soekidjo Notoatmodjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007.

Soerjono dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normative Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Prasada, Jakarta, 2013.

Yusri Munaf. *Hukum Administrasi Negara*. Cetakan Pertama. Marpoyan Tujuh, Pekanbaru, 2016.

**Jurnal:**

**JURNAL DIMENSI HUKUM**  
**Desember Vol. 6 No. 1**

Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara  
Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan  
Di Rumah Sakit Dr. H. Jusuf Sk

Ayu Desiana. “*Analisis konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”. Dalam Jurnal Ilmu Hukum Vol 6 No 2 (2013): Inovatif.

Fadlun Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso E-Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 3, Maret 2017.

Hendra Mokodompis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Terhadap Peningkatan Kinerja Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam Jurnal Politico Vol 2, No 6 (2015)

Lee, C.H., Disaster and Mass Casualty Triage. American Medical Association Journal of Ethics. June 2010, Volume 12, Number 6: 466-470.

Muhammad Isa Sya’roni. “*Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”. Jurnal Hukum dan Perlindungan Islam Volume 5, Nomor 1, April 2015; ISSN 2089-0109.

Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.

Setiajeng Kadarsih Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No. 2 Mei 2010

Tesis Dahlena tentang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

**Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038)

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5063)

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5072)

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5601)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban  
Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1609)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Kewajiban  
Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416)

**Webstite:**

*<https://www.gresnews.com/berita/tips/106750-hak-hak-dalam-kesehatan>*

*<https://jendelakaltara.co/sidak-ke-rsud-tarakan-gubernur-zainal-soroti-pelayanan-ugd-pengelolaan-kantin-dan-koperasi/>*

*<https://amp.kaltara.prokal.co/read/news/8675-pelayanan-apotek-di-rsud-tarakan-juga-dikeluhkan/1>*