



Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Debora S. Panjaitan¹, Puryanto²

¹Magister Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang, Indonesia

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Ekasakti, Indonesia

* penulis korespondensi: debora.panjaitan20@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 May 2022

Received in revised form 04

June 2022

Accepted 06 June 2022

ABSTRACT

Pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh negara, lembaga negara, swasta, maupun perorangan sering sekali terjadi sengketa yang sering disebut mal administrasi. Hal ini membuat masyarakat sebagai konsumen sering mengalami ketidakpuasan bahkan kerugian dari pelayanan publik. Untuk itu diperlukan sanksi tegas bagi penyelenggara pelayanan publik agar tidak menimbulkan pelayanan yang tidak maksimal. Namun kenyataannya sering sekali terjadi mal administrasi dalam pelayanan publik oleh karena itu dibutuhkan Ombudsman yang merupakan lembaga eksternal yang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus.

Keyword:

Pelayanan Publik,
Ombudsman

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang – Undang Dasar Tahun 1945 mengamalkan tujuan negara, yaitu: “...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial...” Amanat ini menekankan serta mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal supaya kebutuhan setiap warga negara terutama

dalam pelayanan administrasi berupa barang maupun jasa publik.

Kegiatan pelayanan publik telah diatur dalam regulasi yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan pada masa kepemimpinan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan dasar sehingga tercapai kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pelayanan publik dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki pengertian sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan

¹debora.panjaitan20@gmail.com

yang ditujukan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia menurut Dahlia dan Aldri (2020: 242) ditanggapi dengan beragam sikap oleh masyarakat selaku pengguna layanan publik. Sebagian besar pelayanan tidak mudah dilakukan, sulit diakses, prosedur berbelit, terkadang muncul calo dan memancing terjadinya praktik pungutan liar serta mal administrasi. Adanya kecenderungan ketidakadilan di kalangan masyarakat dalam pelayanan publik dimana terjadi kesenjangan dalam melayani masyarakat antara golongan pejabat maupun dari keluarga terpandang dengan masyarakat biasa yang kurang mampu. Pemungutan biaya dalam pelayanan publik juga sering menjadi permasalahan dimana kurang transparannya masalah pemungutan biaya yang dilakukan unit pelayan publik.

Penegakan hukum pelayanan publik yang transparan dan efisien diharapkan dapat dilaksanakan oleh Ombudsman sebagai Institusi yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Ombudsman bertujuan untuk dapat merubah paradigma pelayanan yang cenderung sering bertele-tele, dan lebih mengutamakan pihak-pihak tertentu akan dirubah menjadi pelayanan yang melayani semua pihak dan dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen.

Anggota Ombudsman Republik Indonesia, Ahmad Alamsyah Saragih menyampaikan bahwa Ombudsman RI menerima laporan sebanyak 7.903 laporan dimana 5.464 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti sedangkan sisanya masih dalam proses pemeriksaan materill. Maladministrasi penundaan berlarut

masih mendominasi pada tahun 2019 yakni sebesar 33,62% atau sebanyak 1.837 pengaduan. Diikuti penyimpangan prosedur 28,97% atau 1.583 laporan, dan tidak memberikan layanan 17,7% atau 967 pengaduan. (Siaran Pers, 03 Maret 2019. Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2019 diakses dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2019>)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, telah digambarkan berapa banyak jumlah permasalahan pelayanan publik yang dilaporkan ke Ombudsman pertahun 2019. Maka tulisan ini dimaksudkan untuk mengetahui penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsmansman Republik Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model eksploratif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, studi dokumen, pengamatan lapangan, dan telaah pakar. Analisis data secara kualitatif dilakukan untuk mengeskplorasi fenomena (Creswell, 2010). Data diambil melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, studi dokumen, dan studi pustaka. Data yang terkumpul dikategorisasi, dipetakan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif hingga diperoleh kesimpulan gambaran konkrit tentang peran, kewenangan, kendala yang dihadapi ORI Provinsi Babel. Selain itu diperoleh gambaran mengenai tingkat urgensi dibentuknya ORI di tingkat kabupaten/kota. Verifikasi data dilakukan melalui metode triangulasi antara data primer dengan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diharapkan dapat mencapai pelayanan prima dalam pelaksanaannya. Pelayanan prima adalah

pelayanan yang diberikan oleh organisasi/ instansi pemerintah kepada segenap unsur pengguna yang membutuhkan layanan sesuai dengan keperluan dan kepentingan dari masing- masing masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan meningkatkan jalannya pembangunan. Frinaldi (dalam Tryanti dan Frinaldi, 2019)

Pelayanan publik diselenggarakan negara, BUMN, BUMD, hingga swasta maupun perseorangan dengan standar pelayanan yang tertera di Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik supaya terwujud Pelayanan Prima. Komponen standar pelayanan dalam pasal 21 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekurang- kurangnya meliputi beberapa hal berikut.

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ tariff
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu- raguan, dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan publik didesain untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat untuk menjangkau pelayanan dasar. Terpenuhinya standar pelayanan akan meminimalisir tindakan maladministrasi dan dapat membentuk mekanisme

pemerataan terhadap kesenjangan dalam pelayanan publik. Maladministrasi menurut Kadarsih (2010: 180) merupakan praktik menyimpang dari etika administrasi atau praktik administrasi yang menjauh dari tujuan administrasi. Crossman (dalam Masthuri, 2005: 43-45) mengklarifikasi berbagai bentuk tindakan yang dianggap tindakan maladministrasi, yaitu: berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena- mena.

Maladministrasi dapat juga dipahami sebagai penyimpangan terhadap fungsi- fungsi pelayanan publik yang tidak dilandaskan oleh asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan dan perizinan menurut Ratmiko dan Winarsih (2006: 245) yaitu:

1. Empati dengan customer
2. Pembatasan prosedur
3. Kejelasan tata cara pelayanan
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan
5. Kejelasan kewenangan
6. Transparansi biaya
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
8. Minimalisasi formulir
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.
11. Efektivitas penanganan keluhan

Berikut adalah asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal (4) empat.

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan baik akan mendukung terwujudnya good governance. Konsep good governance muncul dari ketidakpuasan kepada pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah dalam birokrasi. (Maryam, 2016:2).

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006:34) adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Pelaksanaan pelayanan publik dinyatakan berhasil atau tidak tergantung dari kepuasan masyarakat yang menggunakannya. Menurut Frinaldi dan Embi (dalam Azhari dan Frinaldi, 2019: 76-84) menjelaskan mengenai kepuasan publik atau masyarakat dapat dinilai dari perasaannya seperti kebahagiaan, kesenangan, dan sayang terhadap produk/ jasa yang telah digunakan. Sebaliknya, jika mereka cemberut, kecewa,

kesal, dan tidak puas untuk produk/ jasa yang digunakan.

Ombudsman

Ketidakpuasan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik sering sekali menimbulkan kerugian materiil maupun immaterial bagi masyarakat. Masyarakat dapat mengadakan ketidakpuasaannya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia menurut Solechan (2018:68) adalah sebuah lembaga eksternal yang diharapkan mampu mengontrol tugas dari penyelenggara negara dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang bebas dari campur tangan kekuasaan pihak lain.

Pada masa pemerintahan Presiden Abdurahman Wahid Komisi Ombudsman Nasional dibentuk dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Namun untuk mempertegas lembaga ini dibentuklah Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang juga merupakan dasar pembentukan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam pasal 1 ayat 1 undang- undang ini, ditegaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/ atau APBD.

Dalam Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman pasal 7 dijelaskan mengenai tugas dari Ombudsman, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau pemerintahan serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Pembentukan Lembaga Ombudsman di Indonesia menurut Raharjo (dalam Asmara, 2008: 11) sangat diperlukan sebagai alat kontrol terhadap pemerintahan yang berbuat sekehendak hati dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan penerapan Welfare State yang membuka peluang besar bagi pemerintahan untuk ikut campur dalam urusan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pembentukan dari Ombudsman diharapkan dapat melindungi hak-hak warga negara dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Penyelesaian Sengketa/ Pengaduan Oleh Ombudsman

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan dugaan maladministrasi dapat dilaporkan kepada Ombudsman yang bertugas dan berwenang sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009 pasal 46 menegaskan mengenai cara penyelesaian sengketa/ pengaduan oleh Ombudsman, yaitu:

1. Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan.
2. Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu mengkehendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh pihak penyelenggara.
3. Ombudsman wajib membentuk perwakilan daerah yang bersifat hirearkis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam pelayanan publik
4. Pembentukan perwakilan ombudsman di daerah paling lambat 3 tahun sejak peraturan ini disahkan.
5. Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.
6. Penyelesaian pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman daerah.
7. Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh ombudsman diatur lebih lanjut dalam peraturan ombudsman

Pelaksanaan mediasi dan konsiliasi merupakan cara penyelesaian masalah pelayanan publik yang diutamakan ombudsman atau sering disebut Ombudsman's Way. Ombudsman menyelesaikan permasalahan pelayanan public dengan cara persuasif tidak seperti lembaga penegakan hukum lainnya. Dalam pasal 50 ayat 5 dijelaskan mengenai mediasi, konsiliasi dan ajudikasi khusus digunakan Ombudsman dalam hal penyelesaian ganti rugi. Berikut penjelasan bagaimana sistem penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan proses

mediasi dan konsiliasi sesuai dengan peraturan Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan sedangkan ajudikasi khusus oleh ombudsman sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018.

a. Mediasi

Proses mediasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 poin 10 adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan ombudsman maupun mediator yang dibentuk oleh ombudsman. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan pasal 1 poin 9 dijelaskan mengenai pengertian Mediasi yang merupakan proses penyelesaian keluhan masyarakat dengan pejabat badan publik, swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh mediator ombudsman dengan tujuan untuk memperoleh penyelesaian yang diterima oleh kedua belah pihak (win-win solution) melalui negosiasi para pihak.

Dalam pasal 47 dijelaskan bahwa mediasi dilakukan apabila para pihak sepakat melaksanakannya atas keputusan Ketua Ombudsman namun dalam keadaan tertentu dapat diputuskan dalam rapat anggota. Adapun tahapan mediasi dalam pasal 50 adalah sebagai berikut.

- 1) Keputusan Ketua Ombudsman untuk melakukan mediasi
- 2) Penunjukan mediator ombudsman
- 3) Penyusunan rencana pelaksanaan mediasi
- 4) Verifikasi para pihak yang akan hadir dalam mediasi
- 5) Pelaksanaan mediasi
- 6) Dokumentasi dan pelaporan hasil mediasi

Pelaksanaan mediasi dilakukan oleh mediator ombudsman yang telah memenuhi kualifikasi. Dalam pelaksanaan mediasi mediator harus bersikap netral/

tidak memihak. Mediator harus memastikan bahwa kegiatan mediasi berjalan kondusif dan para pihak harus memberikan keterangan data yang benar dan para pihak diperbolehkan untuk mengajukan pertanyaan dan pendapat. Mediator dapat melakukan pertemuan terpisah dengan para pihak untuk mencari data namun tidak boleh keluar dari agenda mediasi. Jika dalam mediasi pertama belum menemukan titik terang permasalahan atau mediasi pertama melampaui batas waktu maka mediator dapat melakukan mediasi lanjutan atas persetujuan para pihak. Mediasi berakhir dengan kesepakatan para pihak yang dituangkan dalam perjanjian tertulis berupa Berita Acara yang ditandatangani para pihak dan Mediator Ombudsman yang ditetapkan dalam pasal 58-59. Perlu diketahui ombudsman tetap melakukan pemantauan terhadap hasil mediasi. Mediasi yang berakhir tanpa kesepakatan akan dilanjutkan ke tahap penyelesaian Konsiliasi.

b. Konsiliasi

Selain dari mediasi ombudsman juga dapat melakukan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang tersebut. Konsiliasi dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 merupakan proses penyelesaian keluhan atau sengketa pelayanan publik antara masyarakat dengan pejabat badan publik, pejabat badan swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh konsiliator ombudsman dengan tujuan mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh para pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator ombudsman.

Konsiliasi dilakukan oleh Konsiliator Ombudsman yang memenuhi kualifikasi (pasal 62). Konsiliator bertugas membuat usulan penyelesaian secara tertulis kepada para pihak untuk mengakhiri perselisihan. Berbeda dengan mediasi, konsiliasi tidak mempertemukan

kedua belah pihak secara langsung untuk itu Konsiliator harus bekerja aktif membantu para pihak untuk mencari, menawarkan dan mengusulkan kerangka penyelesaian atas permasalahan yang dikeluhkan para pihak. Konsiliasi berakhir dengan kesepakatan para pihak menerima usulan penyelesaian yang diberikan oleh Konsiliator yang kemudian dituangkan dalam perjanjian tertulis berupa berita acara yang ditandatangani oleh para pihak dan Konsiliator. Ombudsman akan melakukan pemantauan terhadap para pihak untuk memastikan apakah para pihak mematuhi hasil kesepakatan dari Konsiliasi. Apabila konsiliasi tidak menghasilkan penyelesaian maka ombudsman menyusun rekomendasi untuk para pihak.

c. Ajudikasi Khusus

Ombudsman juga berhak melakukan ajudikasi dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang disengketakan. Ajudikasi dalam Undang- Undang Pelayanan Publik pasal 1 angka 10 memiliki pengertian sebagai proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar pihak yang diputus oleh ombudsman. Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus mengatur tentang Ajudikasi Khusus secara terperinci. Ajudikasi Khusus merupakan ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian danti rugi apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Persidangan Ajudikasi khusus dalam Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus pasal 3 dilakukan dengan tujuan bahwa pelayanan public bertanggung jawab, dan menjamin hak masyarakat dan mengajukan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian sengketa pelayanan public dengan Ajudikasi Khusus mirip dengan mekanisme

persidangan lembaga peradilan dimana putusan merupakan hasil akhir penyelesaian sengketa. Dalam pasal 25 Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus ditekankan mengenai pelaksanaan putusan Ajudikasi Khusus, yaitu:

- 1) Putusan Ajudikasi Khusus bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh terlapor.
- 2) Putusan Ajudikasi Khusus dilaksanakan oleh terlapor dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari sejak putusan diterima oleh terlapor.
- 3) Putusan Ajudikasi Khusus akan disampaikan kepada terlapor, atasan terlapor, DPR, dan Presiden.
- 4) Ombudsman melaksanakan monitoring untuk memastikan pelaksanaan putusan Ajudikasi Khusus.
- 5) Penyelenggara pelayanan public yang tidak melaksanakan putusan Ajudikasi Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Ajudikasi Khusus merupakan penyelesaian masalah dalam sengketa pelayanan publik yang sangat mengikat karena memberikan sanksi tegas bagi para pihak yang tidak melaksanakan Keputusan dari hasil Persidangan Ajudikasi Khusus.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan Publik diharapkan mencapai pelayanan prima supaya kebutuhan dasar masyarakat yang memerlukan bantuan penyelenggara pelayanan

publik sehingga terwujud kesejahteraan masyarakat sebagaimana yang telah diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelaksanaan pelayanan publik memiliki tugas mengontrol tugas dari penyelenggara negara dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tanpa campur tangan pihak lain.
3. Penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut:
 - a. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan mempertemukan para pihak dimana Mediator bertugas memfasilitasi mediasi yang bersifat netral/ tidak memihak dengan negosiasi para pihak (win - win solution) yang dibuat secara tertulis dalam Berita Acara yang disepakati dan ditandatangani para pihak dan mediator.
 - b. Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan public apabila mediasi tidak menemukan jalan keluar dari permasalahan. Konsiliator yang bertugas memberikan masukan dan solusi berupa surat atas permasalahan yang terjadi kepada para pihak tanpa mempertemukan para pihak yang bersengketa. Penyelesaian masalah ini adalah kesepakatan antara para pihak yang dituangkan dalam Berita Acara yang telah disepakati bersama sebagai jalan keluar sengketa dan ditandatangani oleh para pihak dan konsiliator yang bertugas. Apabila konsiliasi tidak berhasil maka akan dikeluarkan surat rekomendasi dari Ketua Ombudsman untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik.
 - c. Ajudikasi Khusus dilaksanakan apabila penyelesaian ganti rugi

akibat dari sengketa tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi. Dari ketiga penyelesaian sengketa ajudikasi khusus memiliki sifat yang tegas karena akan memberikan sanksi apabila hasil keputusan dari Peradilan Ajudikasi Khusus tidak dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang.2008.Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia.Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Kasmir.2006.Manajemen Perbankan.Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Masthuri, Budi.2005.Mengenal Ombudsman Indonesia.Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Ratmiko dan Winarsih, Atik Septi.2006.Manajemen Pelayanan.Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Azhari, Tessa dan Aldri Frinaldi.2019.Pengaruh Pengelolaan Pengaduan terhadap Kepuasan Peserta di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP).1(3): 76-84.
- Dahlia dan Aldri Frinaldi.2020."Inovasi Dukcapil Digi Mobil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman".JESS: Journal of Education on Social Science. 4(2): 241-254.
- Kadarsih, Setiajeng.2010.Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut UU No.37 Tahun2008.Jurnal Dinamika Hukum.10(2):175-182.
- Maryam, Neneng Siti.2016.Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.7(1): 1-18.

Solechan.2018."Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia."Administrative Law & Governance Journal.1(2): 67-89.

Tryanti,Witya dan Aldri Frinaldi.2019."Efektifitas Implementasi E-Government dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang".Ranah Research: Journal Of Multidisciplinary Reseach and Development.1(3):424-435.