

## **RETROSPEKTIF MEDIASI DAN KONSILIASI PENYELESAIAN LAPORAN PUBLIK PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**Penulis:**

**Siti Uswatun Hasanah<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Asisten Muda Ombudsman RI**

**Abdul Azizurrahman<sup>2</sup>**

**<sup>2</sup>Dosen Institut Elkatarie**

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini mengkaji urgensi mediasi Ombudsman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan menganalisis upaya –upaya yang dapat dilakukan guna optimalisasi mediasi Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dan guna menjawab permasalahan tersebut dilakukan studi dokumen terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; Pertama, mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan pada Ombudsman RI telah dilaksanakan namun belum menjadi skala prioritas. Ombudsman RI masih terpusat pada pemberian rekomendasi pada lembaga-lembaga terkait untuk penyelesaian laporan. Mediasi dan rekonsiliasi yang sudah dilakukan mendapatkan apresiasi yang baik dari publik. Kedua, secara umum dua tantangan penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan masyarakat pada Ombudsman RI; Pertama, publik berkecenderungan menyelesaikan sengketa lewat jalur judicial/ hukum dan mendapatkan kepastian. Kedua, Ombudsman RI sendiri bukan lembaga arbitrase yang keputusannya bersifat final, sehingga tidak mengikat para pihak yang berperkara.

***Kata Kunci:*** *Ombudsman, Mediasi, Rekonsiliasi, Publik*

### **A. Pendahuluan**

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan

oleh pemerintah maupun swasta. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama.

Pengawasan pelayanan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien, sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan. Untuk itu, perlu dibentuk lembaga yang berfungsi sebagai pengawas eksternal pelayanan publik.

Bentuk keseriusan negara dalam perbaikan pelayanan publik, pada Tahun 2000 diterbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON). Delapan tahun kemudian tugas fungsi dan kewenangan KON diperkuat menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang dimaknai oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 sebagai 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.

Guna mendukung fungsi dan tugas yang diamanahkan undang-undang, Ombudsman RI diberikan serangkaian kewenangan dalam pemeriksaan dan penyelesaian laporan sebagaimana ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) dan (2) Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan bahwa: “Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, 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.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan sebagaimana di atas khususnya ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf e yaitu menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak; Ombudsman telah melaksanakan mediasi dan konsiliasi dimaksud dalam pelaksanaan penyelesaian laporan. Selanjutnya untuk memperkuat dan lebih mengoperasionalkan pelaksanaannya Ombudsman telah menuangkan hal tersebut dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017.

Merujuk pada hal di atas, Ombudsman tidak hanya mengandalkan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan dan Rekomendasi. Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penggunaan pendekatan tersebut juga bermakna bahwa tidak semua Laporan harus diselesaikan melalui mekanisme Rekomendasi yang melekatkan kewajiban kepada terlapor dan atasan terlapor, melainkan menempatkan penyelesaian permasalahan kepada para pihak baik Pelapor



maupun Terlapor. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan Laporan/Pengaduan.

Dalam pelaksanaannya mediasi dan konsiliasi dirasa cukup efektif dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat karena waktu penyelesaian lebih cepat, praktis dan dirasa lebih bisa diterima oleh Pelapor dan Terlapor. Mediasi dan Konsiliasi merupakan pengejawantahan dari *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) atau penyelesaian sengketa alternatif yang diemban Ombudsman. Dalam rangka mendorong keberlangsungan ADR, proses penyelesaian laporan dapat dilakukan melalui mediasi dan/atau konsiliasi atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman. Dengan demikian, Ombudsman dapat memiliki inisiatif untuk menyelenggarakan mediasi dan/atau konsiliasi apabila dipandang hal tersebut dapat dilakukan, tanpa menunggu adanya pengajuan, usulan, atau permohonan terlebih dahulu dari para pihak.

Permasalahan yang diungkap menyangkut, yaitu 1. Bagaimana penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan pada Ombudsman RI ? Dan 2. Bagaimana tantangan penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan masyarakat pada Ombudsman RI ?

## **B. Metode Penulisan**

Penelitian yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan di atas adalah dengan menggunakan metode penelitian normatif yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Guna menjawab permasalahan dilakukan studi dokumen terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif sehingga tidak dipaparkan dalam bentuk kuantitatif atau matematis

## **C. Telaah Pustaka**

Untuk memperoleh gambaran umum tentang apa yang disebut ADR, George Applebey dalam tulisannya “An Overview of Alternative Dispute



Resolution,” dengan merujuk pendapat Liebermann dan Hendry, berpendapat bahwa ADR pertama-tama adalah merupakan suatu eksperimen mencari :1. Model model baru dalam penyelesaian sengketa.2. Penerapan-penerapan baru terhadap metode-metode lama.3. Forum-forum baru bagi penyelesaian sengketa dan4. Penekanan yang berbeda dalam pendidikan hukum. Definisi tersebut diatas sangat luas dan terlalu akademis. Satu definisi yang lebih sempit dan praktis dikemukakan oleh Phillip D. Bostwick yang menyatakan bahwa ADR merupakan serangkaian praktek dan teknik-teknik hukum yang ditujukan untuk :

1. Memungkinkan sengketa-sengketa hukum diselesaikan diluar pengadilan untuk keuntungan atau kebaikan para pihak yang bersengketa sendiri.
2. Mengurangi biaya dan keterlambatan kalau sengketa tersebut diselesaikan melalui litigasi konvensional.
3. Mencegah agar sengketa-sengketa hukum tidak dibawa ke pengadilan.

Dari batasan-batasan tersebut, satu hal yang perlu mendapat penekanan, dan yang merupakan kecenderungan umum adalah bahwa ADR merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dalam arti di luar mekanisme adjudikasi standar pengadilan konvensional. Dengan demikian meskipun ada beberapa mekanisme yang masih berada dalam ruang lingkup atau sangat erat dengan pengadilan, tetapi menggunakan mekanisme atau prosedur adjudikasi non standar, mekanisme tersebut masih merupakan ADR.

ADR ditujukan untuk tercapainya efisiensi yang lebih besar, terutama untuk mengurangi biaya dan keterlambatan dan dalam rangka mengantisipasi overload pengadilan. Selain itu ADR juga dalam banyak hal ditujukan untuk memberdayakan individu- individu atau perseorangan, mengingat dalam proses konvensional, penyelesaian sengketa pada umumnya ada ditangan para lawyer yang mempergunakan prosedur dan bahasa serta argumen mereka sendiri, melalui adjudikasi atau berperkara di pengadilan. Dalam konteks ini diharapkan bahwa ADR berfungsi *reconnecting people to their own inner*



wisdom or common sense. Tetapi teori ini selanjutnya berkembang menjadi :1. ADR (Alternative Dispute Resolution) /PPS (Pilihan Penyelesaian Sengketa) di luar pengadilan (ADR outside the court).

Berdasarkan Perma 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, pasal 1 ayat (7) memberikan pengertian Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Mediasi adalah upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak (<https://id.wikipedia.org/wiki/Mediasi>). Sedangkan Priatna Abdurrasyid yaitu suatu proses damai di mana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator (seseorang yg mengatur pertemuan antara 2 pihak atau lebih yg bersengketa) untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa biaya besar tetapi tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Pihak ketiga (mediator) berperan sebagai pendamping dan penasihat (<https://id.wikipedia.org/wiki/Mediasi>).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 bahwa Konsiliasi diartikan proses dalam mencari perdamaian di luar pengadilan, atau juga tindakan untuk kemudian menghindari gugatan. Definisi lainnya dari konsiliasi yaitu suatu proses diskusi rasional dan teratur yang membahas perbedaan di antara pihak-pihak yang berselisih di bawah bimbingan seorang konsiliator.

Sedangkan dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.



Dalam penyelenggaraan Mediasi, perlu dipahami terlebih dahulu beberapa prinsip dasar. Prinsip-prinsip ini penting untuk senantiasa dipegang secara konsisten karena dapat berpengaruh besar terhadap keberhasilan Mediasi. Kesuksesan dan kegagalan Mediasi sendiri pada gilirannya bisa sangat berdampak pada keseluruhan proses penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman.

Prinsip-prinsip Mediasi dimaksud antara lain:

1. Kualitas atas proses

Yaitu mediator memastikan bahwa para pihak memahami arti mediasi sebelum proses dimulai dan memastikan para pihak memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam mediasi serta saling menghormati di antara para pihak;

2. Tidak memihak (*impartial*)

Yaitu sikap Mediator untuk tidak memihak terhadap pihak tertentu, terhadap kepentingan tertentu dan/atau terhadap usulan alternatif penyelesaian dari pihak tertentu;

3. Bebas benturan kepentingan (*free of conflict of interest*)

Yaitu segala bentuk kepentingan yang dapat mempengaruhi mediator dalam melaksanakan mediasi secara objektif dan independen;

4. Independen (*independent*)

Yaitu mediator dalam melaksanakan tugasnya bertindak secara profesional, bebas dan mandiri tanpa dipengaruhi oleh para pihak ataupun pihak lainnya;

5. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Yaitu kepastian bahwa mediator dan para pihak akan menjaga kerahasiaan atas segala sesuatu yang terjadi atau yang disampaikan secara terbuka dalam proses mediasi;

6. Transparansi (*transparency*)



Yaitu para pihak aktif mengidentifikasi dan menyampaikan permasalahan, kepentingan, harapan, serta menciptakan, dan mengembangkan berbagai bentuk alternatif penyelesaian masalah secara adil dan transparan.

#### 7. Komunikatif

Yaitu para pihak aktif berkomunikasi dan menyampaikan permasalahan, kepentingan dan harapan dari satu pihak ke pihak lainnya (Buku Petunjuk Teknis Resolusi, Ombudsman Republik Indonesia, Hal.19-20).

Penyelesaian masalah cara ADR telah menjadi kultur dari bangsa Indonesia, dimana kultur masyarakat Indonesia sangat menjunjung tinggi pendekatan konsensus. Pengembangan penyelesaian sengketa di Indonesia sesuai dengan mekanisme pengambilan keputusan secara tradisional dan penyelesaian secara adat. Namun demikian disamping alasan tersebut diatas ada beberapa hal manfaat dari penyelesaian secara ADR ini khususnya mediasi dan konsiliasi yaitu :

##### 1. Faktor ekonomis

ADR memiliki potensi sebagai sarana penyelesaian yang lebih ekonomis, baik dari sudut pandang biaya maupun waktu. Hal ini berbeda dengan penyelesaian yang dilakukan melalui proses litigasi. Selain untuk membiayai persidangan yang relatif mahal untuk perkara perdata, biaya tinggi yang harus dikeluarkan pencari keadilan

##### 2. Faktor ruang lingkup yang dibahas

ADR memiliki kemampuan untuk membahas agenda permasalahan secara lebih luas, komprehensif dan fleksibel. Hal ini dapat terjadi karena aturan main dikembangkan dan ditentukan oleh para pihak yang bersengketa sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya.

##### 3. Faktor pembinaan hubungan baik.

ADR mengandalkan cara-cara penyelesaian kooperatif yang menekankan pentingnya pembinaan hubungan baik antar para pihak.

Manfaat lain dari mediasi dan konsiliasi antara lain:



1. Pihak-pihak yang berselisih pada umumnya merasa lebih puas
2. Pada umumnya terdapat solusi/ penyelesaian yang lebih kreatif
3. Pihak-pihak yang berselisih pada umumnya merasa lebih saling menghargai
4. Pihak-pihak yang berselisih mempunyai kontrol lebih besar dalam menentukan penyelesaian masalah
5. Kepentingan pihak yang berselisih terpenuhi dengan baik (Manual Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase, Ditjen PHI dan JSK Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan Japan International Cooperation Agency, 2007, Jakarta, hal 81)

Selain manfaat yang diuraikan di atas, di dalam petunjuk teknis resolusi pada Ombudsman sendiri disebutkan bahwa manfaat atau keuntungan mediasi dan konsiliasi, antara lain:

1. Memberi kesempatan untuk tercapainya penyelesaian berdasarkan kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak, sehingga para pihak tidak perlu menempuh upaya normatif atau litigasi yang panjang dan memakan waktu lama serta biaya;
2. Memberdayakan para pihak dalam proses penyelesaian sengketa (laporan/pengaduan);
3. Tingginya tingkat kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan sehingga hubungan maupun situasi antar para pihak di masa depan dapat tetap terjalin dengan baik dan kondusif;
4. Prosesnya dapat bersifat tertutup/rahasia.

Tindak lanjut penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat melalui Mediasi dapat memberikan banyak manfaat bagi para pihak karena beberapa faktor, di antaranya:

1. Berorientasi kepada kepentingan para pihak;
2. Para pihak dapat terlibat secara aktif;
3. Hubungan antar para pihak tetap terpelihara dengan baik;



4. Penyelesaian relatif lebih cepat, praktis dan konstruktif;
5. Dapat diselenggarakan secara informal dan lebih fleksibel;
6. Lebih sesuai dengan kultur/budaya bangsa Indonesia.

Berkenaan dengan pelaksanaan mediasi dan konsiliasi, biasanya dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Tahap pendahuluan

Pada tahap pendahuluan ini biasanya mediator/ konsiliator menyambut kedatangan para pihak berbincang santai untuk mencairkan suasana.

2. Sambutan mediator

Dalam tahap ini beberapa hal yang biasa dilakukan yakni perkenalan, memastikan keterwakilan para pihak, penjelasan terkait tahapan mediasi/ konsiliasi, penjelasan tata tertib serta mengkonfirmasi komitmen dari para pihak

3. Presentasi para pihak

Dalam hal ini, mediator/ konsiliator meminta para pihak untuk menjelaskan posisi atau permasalahan secara bergantian.

4. Identifikasi kesepahaman

Dari penjelasan permasalahan para pihak pada poin 3 selanjutnya mediator/ konsiliator mengidentifikasi hal-hal yang menjadi kesamaan diantara para pihak sebagai pendukung untuk melanjutkan proses negosiasi.

5. Mendefinisikan dan mengagendakan masalah

Disini mediator/ konsiliator menentukan permasalahan penting yang perlu dicarikan penyelesaiannya.

6. Tawar menawar dan pengambilan keputusan

Pada tahap ini para pihak melakukan negosiasi dan menentukan solusi atas permasalahan mereka, mediator/ konsiliator biasanya berperan mengarahkan dan membimbing pembicaraan agar mengarah pada kesepakatan bersama.



7. Pertemuan terpisah

Pertemuan terpisah ini dilakukan jika komunikasi diantara kedua belah pihak kurang kondusif atau ada kepentingan spesifik dari para pihak yang ingin digali tanpa didengarkan oleh pihak lainnya.

8. Pengambilan keputusan akhir

Para pihak dikumpulkan untuk melakukan tawar menawar akhir dan menyelesaikan beberapa hal dengan lebih rinci dan pada tahap ini mediator/ konsiliator memastikan seluruh permasalahan telah dibahas

9. Penyusunan kesepakatan

Kesepakatan yang telah dibahas kemudian dituangkan secara tertulis untuk ditandatangani kedua belah pihak (jika terjadi kesepakatan)

10. Kata penutup dan penutupan

Penjelasan kepada para pihak atas apa yang telah dicapai serta mengingatkan tentang hal apa yang perlu dilakukan dimasa mendatang. (Pusat Mediasi Nasional, *Modul Pelatihan Mediasi Untuk Ombudsman*, hal 1-6: Jakarta).

#### **D. Analisis Temuan**

Dari beberapa uraian yang telah disampaikan sebelumnya, maka penulis akan menguraikan beberapa analisis terhadap permasalahan sebagai berikut:

##### **1. Penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan pada Ombudsman RI**

Sebelum menguraikan mengenai penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penanganan laporan masyarakat di Ombudsman, disini perlu mengulas berkenaan tahapan penyelesaian laporan di Ombudsman yang terdiri dari tahap penerimaan dan verifikasi laporan, tahap penanganan laporan serta tahap resolusi dan monitoring sebagaimana pada Bagan Alur PO 26 Tahun 2017.

Dilihat dari bagan alur terlihat bahwa proses konsiliasi dapat dilakukan pada tahap pemeriksaan dan pada tahap resolusi dan monitoring sedangkan untuk mediasi hanya dapat dilakukan pada tahap resolusi dan monitoring.



Penerapan mediasi dan konsiliasi dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 ini terdapat pembatasan, artinya tidak semua laporan masyarakat dapat diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi. Dalam ketentuan Pasal 33 disebutkan bahwa kriteria laporan yang dapat diselesaikan melalui mediasi atau konsiliasi adalah laporan yang merupakan sengketa hak atas layanan, dan :

- a. Laporan yang timbul karena adanya dampak kerugian yang dialami Pelapor, atau
- b. Laporan yang melibatkan banyak pihak dan/atau unsur-unsur masyarakat lain yang terdampak oleh kebijakan penyelesaian laporan

Melihat pada pembatasan diatas, penulis menilai pembatasan tersebut masih terlalu luas, dimana selama penulis berkecimpung dalam proses penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman, penulis mencermati bahwa setiap laporan masyarakat dapat dipastikan ada kerugian dari masyarakat/ Pelapor baik kerugian materiil maupun immateriil. Jika demikian pembatasannya hanya mengacu pada ketentuan dalam pasal 33 dimaksud maka seharusnya setiap laporan masyarakat dapat diselesaikan melalui mediasi/ konsiliasi asalkan antara Pelapor dan Terlapornya bersedia untuk diselesaikan melalui mediasi/ konsiliasi.

Untuk lebih jelasnya mengenai laporan yang dapat diselesaikan melalui mediasi/ konsiliasi dapat dilihat pada beberapa contoh berikut:

- a. Konsiliasi terkait ganti rugi lahan untuk pembangunan gedung pemerintahan oleh Pemkab Sumedang

Beberapa perwakilan warga melaporkan belum diberikannya ganti rugi lahan oleh Pemkab Sumedang. Setelah dilakukan telaah, permintaan klarifikasi dan peninjauan lapangan yang dilakukan oleh Asisten Ombudsman diketahui bahwa memang benar telah dilakukan pembangunan gedung pemerintahan kabupaten Sumedang diatas lahan warga namun belum diberikan ganti rugi. Selanjutnya Asisten Ombudsman menyampaikan kepada Pimpinan bahwa pihak Pelapor



meminta agar Ombudsman memfasilitasi pertemuan antara Pelapor dengan Terlapor.

Ombudsman menghubungi pihak Terlapor guna menyampaikan rencana pertemuan konsiliasi dimaksud, dan Terlapor bersedia untuk difasilitasi. Setelah kedua belah pihak setuju untuk bertemu selanjutnya dilakukan konsiliasi di kantor Ombudsman. Awalnya proses konsiliasinya berjalan cukup sulit, namun akhirnya tercapai kesepakatan yang intinya pihak Terlapor bersedia memberikan ganti rugi kepada Pelapor yang dilakukan secara bertahap dengan menyesuaikan kemampuan anggaran.

- b. Konsiliasi terkait pelantikan kepala desa bintang buyu oleh Bupati Bintan  
Laporan ini disampaikan oleh salah satu calon kepala desa yang memperoleh suara terbanyak dalam proses pemilihan, namun tidak kunjung dilantik karena adanya kekeliruan administrasi yang dilakukan oleh panitia pemilihan kepala desa yang mengakibatkan kesalahan hitung jumlah suara. Berkenaan laporan ini, asisten Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau melakukan telaah, melakukan permintaan klarifikasi dan investigasi kepada pihak-pihak terkait termasuk kepada Bupati Bintan, namun tidak kunjung memperoleh penyelesaian. Selanjutnya laporan tersebut dilimpahkan kepada Tim Resolusi dan Monitoring, setelah dilakukan telaah maka disimpulkan untuk dilakukan konsiliasi antara Pelapor dengan Terlapor yakni Bupati Bintan.

Konsiliasi dilakukan di Kantor Ombudsman Kepulauan Riau dan diperoleh kesepakatan yang intinya pihak Bupati Bintan bersedia melantik Pelapor sebagai Kepala Desa Bintang Buyu.

- c. Konsiliasi terkait rekrutmen Dirut PDAM Kota Banjarmasin

Laporan disampaikan salah satu calon peserta rekrutmen yang dinyatakan tidak lulus tahap administrasi dengan alasan bukan bertempat tinggal di Banjarmasin padahal dalam pengumuman rekrutmennya tidak dijelaskan secara detail. Selanjutnya Asisten perwakilan Kalimantan



Selatan melakukan telaah, klarifikasi bahkan menerbitkan LAHP kepada Panitia Seleksi dan Walikota, namun tidak ditindaklanjuti sehingga menyerahkan penyelesaian masalah dimaksud kepada Tim Resolusi dan Monitoring.

Tim Resolusi dan Monitoring melakukan telaah pra resolusi dan memutuskan untuk melakukan konsiliasi. Konsiliasi dilakukan pada Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan yang dihadiri oleh Sekda dan jajaran serta Pelapor. Dan mediasi tersebut memperoleh kesepakatan yang intinya menunda pelaksanaan rekrutmen dan mengakomodir Pelapor untuk ikut serta untuk mengikuti proses seleksi Calon Dirut PDAM Kota Banjarmasin

- d. Mediasi terkait pemberhentian Sekretaris Daerah oleh Walikota Banjarmasin.

Laporan ini berkenaan dengan pemberhentian Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin dikarena dianggap telah melanggar disiplin pegawai dengan menyebarkan informasi yang tidak benar atau menghasut para pegawai di jajaran Pemkot Banjarmasin terkait dengan kinerja Walikota Banjarmasin. Terkait laporan ini telah ditindaklanjuti dengan melakukan telaah, permintaan klarifikasi kepada Walikota dan pihak terkait serta menerbitkan LAHP namun tidak memperoleh penyelesaian. Selanjutnya dilakukan mediasi antara Walikota dan Pelapor oleh Tim Resolusi dan Monitoring, dan dalam mediasi tersebut diperoleh kesepakatan yang intinya Walikota tetap akan mempekerjakan Pelapor sebagai Sekretaris Daerah dan akan menarik kembali surat pemberhentian yang telah diterbitkan dengan syarat Pelapor meminta maaf kepada Walikota atas tindakan yang telah dilakukan serta berjanji tidak mengulangi perbuatan serupa dikemudian hari.

- e. Mediasi terkait keberadaan tower Telkomsel di Denpasar, Bali



Laporan disampaikan oleh warga yang merasa keberatan dengan keberadaan Tower Telkomsel. Selanjutnya dilakukan telaah dan klarifikasi kepada Pemkot Denpasar, dan diketahui bahwa Tower tersebut belum memenuhi salah satu persyaratan yang ada di perda Kota Denpasar. Selanjutnya dilakukan mediasi antara Pemkot Kota Denpasar, Telkomsel dan Pelapor. Dalam mediasi tersebut diperoleh kesepakatan yang intinya Telkomsel bersedia membongkar tower tersebut dengan catatan diberikan kelonggaran waktu selama 1 tahun agar tidak mengganggu arus sinyal untuk pelanggan.

Oleh karenanya diperlukan pendalaman terhadap laporan – laporan yang disampaikan masyarakat. Seberapa optimalnya suatu maladministrasi dapat dibuktikan, maka kualitas hasil pemeriksaan dalam bentuk tindakan korektif maupun rekomendasi semakin baik. Pembuktian dugaan maladministrasi dilakukan dalam proses pemeriksaan. Berbicara mengenai dugaan maladministrasi maka menjadi suatu kewajiban bagi asisten selaku investigator untuk mencari bukti apakah dugaan tersebut benar atau tidak.

## **2. Tantangan penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan masyarakat pada Ombudsman RI**

Sebelum lebih jauh bicara mengenai tantangan penerapan mediasi dan konsiliasi ini, penting untuk mencermati ungkapan dari Abraham Lincoln yang kurang lebih mengandung makna bahwa dalam setiap perkara sesungguhnya tidak ada pihak yang menang, semuanya kalah, hanya satu yang menang yakni penasehat hukum yang menerima bayaran dari pihak-pihak yang berperkara. Ungkapan lincoln ini sejalan dengan pepatah “kalah jadi abu, menang jadi arang”. Malah kenyataan yang terjadi pihak-pihak bukan saja kehilangan harta benda, tapi kehilangan persaudaraan dan silaturahmi (sambutan Ketua Mahkamah Agung dalam buku Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa suatu pengantar, H. Priyatna Abdurrasyid, 2002: Fikahati Aneska).



## **E. Kesimpulan dan Rekomendasi**

Berdasarkan latar belakang, tinjauan normatif, dan analisis masalah dapat diambil dua kesimpulan, yaitu: 1. Mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan pada Ombudsman RI telah dilaksanakan namun belum menjadi skala prioritas. Ombudsman RI masih terpusat pada pemberian rekomendasi pada lembaga-lembaga terkait untuk penyelesaian laporan. Hasil analisis, mediasi dan rekonsiliasi yang sudah dilakukan mendapatkan apresiasi yang baik dari publik. Sehingga menjadi satu kebutuhan bagi Ombudsman RI untuk mengintensifkan mediasi dan rekonsiliasi dalam penyelesaian laporan publik. Dan 2. Secara umum dua tantangan penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian laporan masyarakat pada Ombudsman RI; Pertama, publik berkecenderungan menyelesaikan sengketa lewat jalur judicial/ hukum dan mendapatkan kepastian. Kedua, Ombudsman RI sendiri bukan lembaga arbitrase yang keputusannya bersifat final, sehingga tidak mengikat para pihak yang berperkara.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diajukan rekomendasi untuk perbaikan Ombudsman RI ke depannya yaitu: 1. Ombudsman RI perlu mempercepat penyelesaian laporan yang membuat publik puas dan percaya. Namun, Ombudsman RI juga perlu mensosialisasikan jalur mediasi dan rekonsiliasi kepada publik yang lebih masif. Karenanya, komisioner dan perangkat lainnya di Ombudsman RI meningkatkan kemampuan dalam memediasi dan rekonsiliasi para pihak yang bersengketa. Serta 2. Hendaknya Ombudsman RI mengintensifkan publikasi penerapan mediasi dan konsiliasi dalam penyelesaian sengketa publik. Menyakinkan publik bahwa Ombudsman RI memiliki kemampuan yang baik dan lebih murah dalam menyelesaikan laporan sengketa. Publik nantinya percaya bahwa Ombudsman RI dapat menyelesaikan laporan secara baik dan benar serta memuaskan para pihak.



## DAFTAR PUSTAKA

- E. Schutte and HFM van the Griendt, 2011. *Mediators' Lingo, example question and interventions for mediators*, the Hague: Sdu Uitgevers
- H. Priyatna Abdurrasyid, 2002. *Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa suatu pengantar*, Jakarta: Fikahati Aneska
- Ditjen PHI dan JSK Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan Japan International Cooperation Agency, 2007, *Manual Mediasi, Konsultasi dan Arbitrase*, Jakarta: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Mediasi>, diakses 2 Agustus 2020
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999
- Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Perma 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
- Peraturan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Manajemen Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat
- Buku Petunjuk Teknis Resolusi