

**PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT PEMERINTAH DI KOTA
MEDAN**
(Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:
DWI JULIANA PERTIWI
NPM. 1406200479



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, Tanggal 22 Maret 2019 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : DWI JULIANA PERTIWI
NPM : 1406200479
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI KOTA MEDAN (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)
Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium dengan Predikat Istimewa
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus


Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Tata Negara

PANITIA UJIAN

Ketua

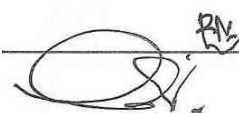
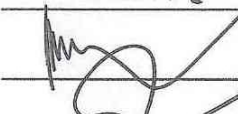
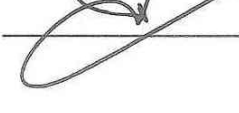

Sekretaris


Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H.
NIP: 196003031986012001


FAISAL, SH., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. NURSARIANI SIMATUPANG, S.H., M.Hum
2. GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H
3. MUKHLIS, S.H., M.H
4. FAISAL RIZA, S.H., M.H

1. 
2. 
3. 
4. 



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir, Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata – 1 bagi:

NAMA : DWI JULIANA PERTIWI
NPM : 1406200479
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI KOTA MEDAN (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)

PENDAFTARAN : 16 Maret 2019

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Komprehensif Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM
BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

Diketahui Oleh:
Dekan


Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIP: 196003031986012001

Pembimbing I

Pembimbing II


MUKHLIS, S.H., M.H
NIDN: 0114096201


FAISAL RIZA, S.H., M.H
NIDN: 0112068204



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir, Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DWI JULIANA PERTIWI
NPM : 1406200479
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI KOTA MEDAN (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 16 Maret 2019

Pembimbing I


MUKHLIS, S.H., M.H
NIDN: 0114096201

Pembimbing II


FAISAL RIZA, S.H., M.H
NIDN: 0112068204

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DWI JULIANA PERTIWI**
NPM : 1406200479
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : **PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI KOTA MEDAN (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Maret 2019
Saya yang menyatakan



DWI JULIANA PERTIWI

ABSTRAK

PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI KOTA MEDAN (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)

DWI JULIANA PERTIWI

Pembentukan lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat. Seperti yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Pirngadi Medan, sebagai kota Metropolitan, Kota Medan tergolong cukup memadai dalam segi jumlah fasilitas kesehatan. Namun dalam segi pelayanan, sejumlah rumah sakit terutama yang dikelola oleh pemerintah, sering dikeluhkan masyarakat. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan, Untuk mengetahui Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan, Untuk mengetahui Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.

Penelitian ini dikategorikan pada penelitian yang berjenis empiris, yang mana sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian (*field research*) di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, serta data sekunder dengan data yang didapat melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan pengolahan data analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan administrasi rumah sakit pemerintah di kota medan dilakukan dengan 2 (dua) metode yang mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak baik, lalu pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman ketika memang sudah sepatutnya Ombudsman untuk melakukan pengawasan di setiap Rumah Sakit. Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan terbagi dalam dua kendala yaitu kendala internal terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan anggaran yang terbatas, tidak adanya komitmen, pelapor yang masih belum faham akan hukum, Ombudsman yang tidak Faham soal Medis. Kendala eksternal kepada kewenangan Ombudsman yang tidak diberikan untuk memberikan sanksi. Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan adalah menindaklanjuti laporan yang masuk kepada Ombudsman Sumatera Utara tidak ada yang sampai diberikan rekomendasi. Perkara yang masuk tersebut setelah diinvestigasi hanya diberikan masukan dan saran kepada pihak Rumah Sakit. Setelah itu pihak Rumah Sakit mengerjakan saran dan masukan tersebut lalu dapat dimonitoring oleh Ombudsman.

Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman, Administrasi, Rumah Sakit.

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini. Shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada Junjungan Nabi Muhammad SAW yang membawa ajaran Islam ke permukaan bumi serta membawa dunia ini ke zaman yang terang benderang.

Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: **Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara).**

Hasil penelitian berupa skripsi ini, bukanlah semata-mata buah fikiran dari penulis sendiri, akan tetapi skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang turut membantu memberikan masukan. Kiranya kepada kesempatan ini ingin disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Agussani, M.AP.** sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu **Dr. Ida Hanifah, SH., M.H.** sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak **Faisal, S.H., M.Hum**, dan Bapak **Zainuddin, S.H., M.H** sebagai Wakil Dekan I dan Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Mukhlis Ibrahim SH., M.H** sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak **Faisal Riza, S.H., M.H** sebagai Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini selesai.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Abang dan Kakak Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tiada terhingga penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis ayahanda dan ibunda, serta teman-teman seperjuangan lainnya yang ikut memberikan bantuan dan semangat dalam pengerjaan Skripsi ini. Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan kalian semua. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk itu disampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Akhirnya, tiada gading yang retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Tuhan yang Maha Esa. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna.

Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Tuhan yang Maha Esa dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Tuhan yang Maha Esa, Amiin. Sesungguhnya Tuhan mengetahui akan niat baik hamba-hambanya. Semoga segenap ilmu yang telah diajarkan dan didapatkan akan memberi manfaat bagi penulis, keluarga, nusa dan bangsa.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 02 Februari 2019

Hormat saya,

Peneliti,

DWI JULIANA PERTIWI

DAFTAR ISI

Pendfataran Ujian	
Berita Acara Ujian	
Persetujuan Pembimbing	
Pernyataan Keaslian	
Abstrak.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	8
2. Faedah Penelitian	9
B. Tujuan Penelitian	10
C. Definisi Operasional	10
D. Keaslian Penelitian	12
E. Metode Penelitian	14
1. Sifat Penelitian.....	14
2. Sumber Data	14
3. Alat Pengumpul Data	15
4. Analisis Data.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Pengawasan	17
B. Ombudsman	23

C. Rumah Sakit	27
1. Pengertian Rumah Sakit	27
2. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit	28
3. Pengelompokkan Rumah Sakit	32
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Adiministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.....	35
B. Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.....	45
C. Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN:

1. Surat Riset
2. Hasil Wawancara di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia yang berlandaskan konstitusinya yaitu Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia 1945 menjamin penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat. Hak rakyat tersebut termaktub dalam pasal 34 ayat (3) yang berbunyi: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Selanjutnya dalam ayat (4) mengatakan bahwa ketentuan mengenai pelaksanaan pasal tersebut diatur oleh undang-undang.

Penjelasan umum Undang-Undang Nomor 44 Tahun 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 Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf a dan b UU Nomor 44 Tahun 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 Nomor 44 Tahun 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 administrasi kesehatan di rumah sakit. Seperti yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Pirngadi Medan, sebagai kota Metropolitan, Kota Medan tergolong cukup memadai dalam segi jumlah fasilitas kesehatan. Namun dalam segi pelayanan, sejumlah rumah sakit terutama yang dikelola oleh pemerintah, sering dikeluhkan masyarakat.¹

Ada banyak oknum pegawai rumah sakit yang secara terang-terangan melakukan diskriminasi dan pilih-pilih dalam melayani pasien, terkhusus terhadap pemegang kartu BPJS. Begitu pula masalah belum primanya pelayanan sejumlah rumah sakit di Kota Medan. Pada saat mengunjungi RSUD Dr Pirngadi Medan, Walikota langsung disambut tangisan keluarga pasien di ruang rawat inap lantai 2

¹ Harian Analisa. "Membenahi Pelayanan (Buruk) Rumah Sakit Pemerintah", melalui www.harian.analisadaily.com, diakses Selasa, 24 April 2018, Pukul 18.00 Wib.

(dua). Keluarga pasien mengaku kecewa terhadap pelayanan rumah sakit. Sebab salah satu pasien atas nama Budi Hartono yang berusia 45 Tahun dengan divonis menderita kanker hati, kurang mendapatkan pelayanan maksimal. Budi sudah dua minggu dirawat di rumah sakit tersebut, namun kondisi kesehatannya justru semakin memburuk.²

Pasien meminta kepada Walikota untuk memberikan kontribusinya terhadap kondisinya melalui rumah sakit tersebut supaya diperlakukan dengan baik. Sebab, pasien merasakan selama dirawat dua minggu tidak ada perubahan, dan selama dirawat dokter juga jarang melakukan pemeriksaan terhadap kondisi pasien hanya perawat saja yang melakukan pemeriksaan. Pasien mengatakan kalau keadaannya tidak membaik keluarga pasien takut terjadi sesuatu pada pasien. Dalam hal ini pasien melalui keluarganya juga sudah meminta kepada Rumah Sakit Dr Pirngadi untuk merujuk ke Rumah Sakit H. Adam Malik, namun tidak ada juga tindakan yang dilakukan.³

Menanggapi masalah ini, Anggota DPRD Medan, BahrumSyah, mengatakan bahwa pelayanan di RSUD Pirngadi memang sangat mengecewakan. Bobroknya pelayanan di rumah sakit ini sudah menjadi pemandangan sehari-hari. Oleh sebab itu, sudah waktunya untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap manajemen, terutama terkait dengan kualitas SDM dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebab, kesan pertama di pintu masuk RS Pringadi Medan, para pasien sudah disambut wajah-wajah tidak bersahabat. Jauh dari layaknya sebuah

² Harian Analisa. "Membenahi Pelayanan (Buruk) Rumah Sakit Pemerintah", melalui www.harian.analisadaily.com, diakses Selasa, 24 April 2018, Pukul 18.00 Wib.

³ Harian Analisa. "Membenahi Pelayanan (Buruk) Rumah Sakit Pemerintah", melalui www.harian.analisadaily.com, diakses Selasa, 24 April 2018, Pukul 18.00 Wib.

rumah sakit yang seharusnya memberikan pelayanan kepada pasien dengan senyum ramah. Lanjutnya, jika hal ini tidak segera dilakukan dikhawatirkan RSUD Pirngadi akan ditinggalkan. Apalagi saat ini hampir seluruh RS swasta, bahkan yang besar dan canggih, telah melakukan kerja sama dengan pihak BPJS dalam memberikan pelayanan kepada pasien.⁴

Selain itu, sistem antrian dan pendaftaran pasien BPJS yang ingin berobat juga terlalu lama. Rumah sakit sangat luas dan ramai, sementara petugas informasi sering tidak berada di tempat, akibatnya bagi warga yang tidak biasa dan ingin mendaftar berobat banyak yang kebingungan dalam mengikuti prosedur. Belum lagi persoalan pengelolaan parkir kendaraan yang belum maksimal.

Pelayanan kurang maksimal lainnya juga terjadi di RSUP H Adam Malik. Di sini dapat dengan mudahnya menjumpai keluarga pasien yang berdebat dan marah-marah dengan pihak rumah sakit rujukan di Sumatera Utara, maka jumlah pasiennya sangat banyak dan tidak dibarengi dengan penataan dan pengelolaan yang baik. Selain itu banyak dokter yang tidak siaga, alias tidak berada ditempat saat pasien membutuhkan, terutama di pagi dan malam hari.

Setiap rumah sakit memiliki peraturan internal yang mengharuskan pasien dan pengunjung rumah sakit untuk menjaga ketertiban, tidak membawa anak bayi dan larangan merokok. Namun pelanggaran seperti ini justru paling banyak dilakukan oleh keluarga pasien. Banyak pengunjung yang membawa anak kecil dan melakukan aktivitas yang menimbulkan kebisingan, bahkan ada yang merokok di depan ruang perawatan. Selain itu, tak jarang juga dijumpai pedagang

⁴ Harian Analisa. "Membenahi Pelayanan (Buruk) Rumah Sakit Pemerintah", melalui www.harian.analisadaily.com, diakses Selasa, 24 April 2018, Pukul 18.00 Wib.

makanan dan minuman yang menjajakan barang dagangannya dari ruang ke ruangan.

Penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan yang demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*good governance*).⁵

Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi, antara lain terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme, sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan, demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan, juga penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik.

Setelah reformasi bergulir, reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat, yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis.

⁵ 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, halaman 205.

Sejalan dengan semangat reformasi itu, pemerintah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan yang dimaksud antara lain dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan yang baru. Salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman Nasional atau juga yang lazim disebut Omudsman Nasional. Lembaga ini dibentuk pada tanggal 10 Maret 2000, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan rencana. Dikaitkan dengan hukum pemerintahan, pengawasan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin sikap tindak pemerintahan/aparat administrasi berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Jika dikaitkan dengan hukum tata Negara, pengawasan berarti suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan Negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum yang berlaku.⁶

Pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan Negara di Indonesia sebelum terbentuknya Ombudsman, telah dilakukan oleh lembaga pengawas baik yang bersifat struktural maupun fungsional. Sealin itu juga terdapat organisasi non pemerintah ataupun Lembaga Swadaya Masyarakat yang ikut serta turut beraktifitas melakukan pengawasan atas pelaksanaan penyelenggaraan Negara.

⁶ *Ibid.*, halaman 213.

Berbagai lembaga Negara, aparatur pengawas struktural, pengawas fungsional serta organisasi non Pemerintah.⁷

Rangka mewujudkan keadilan, maka badan-badan kenegaraan yang ada diharapkan dapat melaksanakan dapat melaksanakan fungsi pengawasan secara optimal dengan harapan pemerintahan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Tetapi badan-badan pengawasan tersebut masih diragukan keterbukaannya dalam melakukan tugas-tugasnya. Kurang optimalnya fungsi pengawasan yang selama ini dilakukan oleh badan pengawasan eksternal yang independen dan bebas dari campur tangan kepentingan pihak manapun dan mempunyai akses pengawasan yang berpengaruh terhadap struktur birokrasi pemerintahan maupun lembaga kenegaraan lainnya. Lembaga tersebut diharapkan memiliki satu kepentingan yaitu mewujudkan pemerintahan yang baik (*good govermance*).

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 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.

⁷ *Ibid*, halaman 214.

Pasal 4 huruf c dan d UU Nomor 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa tujuan Ombudsman dibentuk adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik, dan membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme. Dengan adanya tujuan dibentuknya Ombudsman maka sudah menjadi tanggungjawab Ombudsman ketika banyaknya instansi yang melakukan maladministrasi khususnya dibidang kesehatan yang sudah diuraikan di atas.

Maladministrasi yang dilakukan setiap instansi maka sudah menjadi tanggungjawab dari Ombudsman untuk melakukan tindakan fungsionalnya sebagai lembaga pelayanan publik sehingga setiap warga Negara mendapatkan hak yang sama terkait dengan pelayanan kesehatan yang menjadi tanggungjawab Negara.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, tentang **“Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil pokok permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Adiministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan?

- b. Bagaimana Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan?
- c. Bagaimana Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan?

2. Faedah Penelitian

Faedah penelitian ini diharapkan berguna baik secara teoritis maupun secara praktis, dengan kata lain yang dimaksud dengan faedah teoritis yaitu faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum khususnya, dari segi praktis penelitian ini berfaedah bagi kepentingan Negara, Bangsa, masyarakat dan pembangunan.⁸

a. Secara Teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis khususnya pada umumnya memberikan kontribusi dalam mengembangkan konsep Hukum Tata Negara terutama yang berkaitan dengan Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara).

b. Secara Praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu hukum di Indonesia khususnya dalam hal penafsiran Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara). Penelitian ini kiranya dapat

⁸ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan, halaman 16.

bermanfaat bagi penegak hukum, lembaga-lembaga yang berfungsi melakukan pelayanan publik, mahasiswa, dan masyarakat luas.

B. Tujuan Penelitian

Suatu tujuan penelitian harus dinyatakan dengan jelas dan ringkas, karena hal demikian akan dapat memberikan arah pada penelitiannya.⁹ Dengan demikian adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.¹⁰ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu “Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan (Studi di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)”, maka dapat diterangkan definisi operasional yaitu:

1. Pengawasan menurut Thomas P. Di Napoli yaitu aktivitas atau prosedur yang dirancang untuk memberikan jaminan yang masuk akal bahwa suatu

⁹ Bambang Sunggono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 109.

¹⁰ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Op. Cit.*, halaman 17.

kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.¹¹ Dalam penelitian ini, pengawasan yang dimaksud adalah pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap rumah sakit yang ada di kota Medan berkaitan dengan hal pelayanan administrasi.

2. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 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. Dalam penelitian ini, ombudsman adalah lembaga independen yang ditugaskan untuk mengawasi pelayanan administrasi terhadap rumah sakit yang ada di kota Medan.
3. Pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

¹¹ A'an Efendi & Freddy Poernomo. 2017. *Hukum Administrasi*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 259.

pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit di kota Medan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi.

4. Administrasi rumah sakit adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengkoordinasian dan penilaian terhadap sumber, tata cara, dan kesanggupan yang tersedia untuk memenuhi tuntutan terhadap kesehatan, perawatan serta lingkungan yang sehat dengan jalan menyediakan dan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.
5. Pemerintah Pusat yang selanjutnya disebut Pemerintah menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini adalah Pemerintahan Kota Medan yang dipimpin oleh Walikota Medan sebagai penyelenggara pemerintahan khusus di daerah.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelitian dan penelusuran yang telah dilakukan, baik terhadap hasil-hasil penelitian yang sudah ada maupun yang sedang dilakukan, di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), belum ada penelitian yang menyangkut masalah “Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan (Studi di Kantor

Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara)”, untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Hukum pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Skripsi ini adalah asli, dan bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari bentuk karya ilmiah sejenis atau bentuk lainnya yang telah dipublikasikan. Skripsi ini belum pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Nyimas Ayu Anggun Shintiya, NPM: 133104100, Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tahun 2017 yang berjudul “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung”. Skripsi ini merupakan penelitian yuridis empiris yang fokus pada peran Ombudsman dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik khususnya di kota Bandar Lampung.
2. Tasria Lestari, NPM: 30600113126, Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Filsafat Dan Politik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Tahun 2017 yang berjudul “Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Studi Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang

Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)”. Skripsi ini merupakan penelitian yuridis empiris yang berfokus pada pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman dalam peran dan fungsinya sebagai lembaga pengawasan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khusus di Kota Makassar.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah dan prosedur yang akan dilakukan dalam mengumpulkan data dan atau informasi empiris untuk memecahkan permasalahan atau hipotesis penelitian.¹² maka digunakan penelitian meliputi:

1. Sifat Penelitian

Penulisan skripsi ini diperlukan suatu spesifikasi penelitian Deskriptif Analisis. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

Adapun metode pendekatan yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam pembahasan skripsi ini adalah metode pendekatan yuridis Empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data berdasarkan yang terjadi di kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data kewahyuan yang bersumber

¹² Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka Setia, halaman 77.

pada Hukum Islam Al-Qur'an dan Hadits, data primer yang diperoleh langsung dari kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, selain itu juga digunakan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yaitu berupa bahan-bahan hukum yang mengikat meliputi peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan materi penelitian ini, yaitu Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, serta peraturan terkait lainnya.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, misalnya: bahan-bahan bacaan berupa buku-buku, hasil karya dari kalangan umum, karya-karya tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dalam skripsi ini.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan tersier seperti bahan dari internet, ensiklopedia, bibliografi dan lain sebagainya.¹³

3. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dengan Ibu Evi Situmorang sebagai Asisten Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dan studi kepustakaan (*library research*). Untuk memperoleh data yang akurat dan

¹³ Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-PRESS), halaman 52.

relavan yang dapat dipertanggungjawabkan maka alat pengumpul data skunder, dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

- a. *Offline*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik di dalam maupun di luar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- b. *Online*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini.¹⁴

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari studi kepustakaan serta diurutkan kemudian diorganisasikan dalam satu pola, kategori, dan uraian dasar, sehingga dapat diambil sebuah pemecahan masalah yang akan diuraikan dengan menggunakan analisis kualitatif.

¹⁴ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Op. Cit.*, halaman 21.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengawasan

Pengawasan merupakan bidang kajian yang bersifat multidisipliner, baik dalam perspektif ilmu administrasi, ilmu hukum, ilmu politik, ilmu ekonomi, maupun kategori ilmu sosial lainnya. Meskipun secara lebih mendalam, kajian tentang pengawasan banyak dikaji dalam ranah ilmu manajemen.¹⁵

Menurut George R. Terry dalam Yusri Munaf menyatakan bahwa pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.¹⁶

Membahas tentang pengawasan maka tidak terlepas dari apa yang diawasi dan siapa yang menjadi pengawas dari objek pengawasan tersebut. Objek pengawasan ini banyak macamnya, tergantung dari program atau kegiatan yang dilaksanakan. Secara garis besar objek pengawasan dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) yakni:

1. Kuantitas dan kualitas program, yakni barang atau jasa yang dihasilkan oleh kegiatan atau program tersebut.
2. Biaya program, dengan menggunakan 3 macam standar, yakni modal yang dipakai, pendapatan yang diperoleh dan harga program.

¹⁵ A'an Efendi & Freddy Poernomo. *Op. Cit.*, halaman 258.

¹⁶ Yusri Munaf. 2016. *Hukum Administrasi Negara. Cetakan Pertama*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh, halaman 99.

3. Pelaksanaan (implementasi) program, yaitu pengawasan terhadap waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan dan proses pelaksanaan, apakah sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.
4. Hal-hal yang bersifat khusus, yaitu pengawasan yang ditujukan kepada hal-hal khusus yang ditetapkan oleh pimpinan atau manajer.¹⁷

Esensi pengawasan itu bukan untuk mencari-cari kesalahan. Tetapi sebagai salah satu fungsi manajemen yang memang mutlak diperlukan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain dari pengawasan internal, juga dibutuhkan pengawasan eksternal.¹⁸ Pengawasan berfungsi untuk menghindari terjadinya perbuatan pemerintah yang merugikan masyarakat, setidaknya untuk menekan seminimal mungkin terjadinya perbuatan tersebut. Pengawasan juga bertujuan untuk mengendalikan penggunaan dana publik oleh pemerintah. Pengawasan dilakukan pada tahap perencanaan penyusunan anggaran, tahap setelah disetujuinya rencana anggaran, dan tahap penggunaan anggaran.¹⁹

Sistem pengawasan memegang peranan penting untuk memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai dengan mandat, visi, misi, tujuan, serta target organisasi. Sistem pengawasan memiliki dua tujuan utama yaitu akuntabilitas dan proses belajar. Dari sisi akuntabilitas, sistem pengawasan akan memastikan bahwa dalam rangka memenuhi rasa keadilan. Dari sisi proses belajar, sistem pengawasan akan memberikan informasi tentang dampak dari program atau

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*, halaman 101.

¹⁹ A'an Efendi & Freddy Poernomo. *Op. Cit.*, halaman 265.

intervensi yang di lakukan, sehingga pengambil keputusan dapat belajar tentang bagaimana menciptakan program yang lebih efektif.²⁰

Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 1996 memberikan pengertian pengawasan dalam organisasi pemerintahan yaitu:

Pengawasan adalah salah satu fungsi organisasi manajemen, yang merupakan proses kegiatan pemimpin untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas organisasi akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana, kebijakan, instruksi, dan ketentuan-ketentuan yang telah di tetapkan dan yang berlaku. Pengawasan sebagai fungsi manajemen sepenuhnya adalah tanggungjawab setiap pimpinan pada tingkat manapun. Hakikat pengawasan adalah untuk mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan, penyelewengan, hambatan, kesalahan, dan kegagalan dalam pencapaian, tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas organisasi.²¹

Pendapat Koontz, *et al* sebagaimana di kutip oleh Siumorang dan Juhir dalam buku Dr. Tutik Triwulan Tutik dan Ismu Gunadi Widodo yang mengkarifikasikan teknik pengawasan berdasarkan berbagai hal, yaitu:

1. Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung
 - a. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang di lakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” di tempat pekerjaan, dan menerima laporan secara langsung pula dari pelaksana. Hal ini di lakukan dengan inspeksi;
 - b. Pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan yang di terima dari pelaksana baik secara lisan maupun tertulis,

²⁰ Titik Triwulan Tutik dan Ismu Gunadi Widodo. 2014. *Hukum Tata Usaha Negara Dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia Edisi Pertama*. Jakarta: Prenada Group, halaman 445.

²¹ *Ibid.*, halaman 449.

mempelajari pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa pengawasan “*on the spot*”.

2. Pengawasan preventif dan represif

- a. Pengawasan preventif, dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai. Misalnya dengan mengadakan pengawasan terhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber lain;
- b. Pengawasan represif dilakukan melalui *post*-audit, dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan di tempat (inspeksi), meminta laporan pelaksanaan dan sebagainya.

3. Pengawasan internal dan eksternal

- a. Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam organisasi itu sendiri. Pada dasarnya pengawasan harus dilakukan oleh pucuk pimpinan sendiri. Setiap pimpinan unit dalam organisasi pada dasarnya berkewajiban membantu pucuk pimpinan mengadakan pengawasan secara fungsional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat di luar organisasi sendiri, seperti halnya pengawasan di bidang keuangan oleh Badan Pemeriksa Keuangan sepanjang meliputi seluruh aparatur negara dan Direktorat

Jendral pengawasan keuangan negara terhadap departemen dan instansi pemerintahan lain.²²

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan tercipta suatu aktifitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan pekerjaan sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut.²³

Dikaitkan dengan hukum pemerintahan pengawasan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin sikap tindak pemerintah / aparat administrasi berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Jika dikaitkan dengan hukum tata Negara pengawasan berarti suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan Negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Sistem pemerintah di Indonesia pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga diluar organ pemerintah yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan

²² Bambang Trisantono Soemantri. 2011. *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Bandung: Fokus Media, halaman., 458

²³ Ayu Desiana. "Analisis konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik". *Dalam Jurnal Ilmu Hukum* Vol 6 No 2 (2013): Inovatif, halaman 179.

oleh lembaga lembaga Negara seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Mahkamah Agung dan Lembaga-lembaga peradilan dibawahnya. Pengawasan eksternal ini juga dilakukan oleh masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perorangan, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Media Massa (Pers).

Pengawasan internal, pengawasan yang dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga yang dibuat khusus oleh pemerintah sebagai Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Departemen, Badan Pengawas Daerah (BAWASDA). Pengawasan internal dalam lingkungan pemerintah juga dilakukan oleh atasan langsung pejabat/badan tata usaha Negara. pengawasan ini sering juga pengawasan melekat (Waskat).²⁴

Dilihat dari sifatnya, pengawasan pemerintah ada yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Pengawasan yang bersifat preventif adalah pengawasan yang ditunjukkan untuk mencegah terjadinya perbuatan atau sikap tindak pemerintah yang melanggar hukum baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis. Sedangkan pengawasan bersifat represif adalah pengawasan yang dilakukan untuk menindak perbuatan pemerintah yang sudah dilakukan dengan cara melanggar hukum. Pengawasan represif ini pada dasarnya adalah suatu tindakan penegakan hukum.

Kegiatan pengawasan bukanlah tujuan dari suatu kegiatan pemerintah, akan tetapi sebagai salah satu sarana untuk menjamin tercapainya tujuan

²⁴ *Ibid.*, halaman 180.

pelaksanaan suatu perbuatan atau kegiatan. Dalam hukum tata Negara dan hukum pemerintahan berarti untuk menjamin segala sikap tindak lembaga-lembaga kenegaraan dan lembaga-lembaga pemerintah (badan dan pejabat tata usaha Negara) berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Perbuatan tercela yang dibuat oleh aparat pemerintah tendensinya akan menimbulkan kerugian bagi pihak yang terkena perbuatan tersebut. Demi keadilan perbuatan yang demikian pasti tidak dikehendaki adanya, menyadari hal ini, Negara akan selalu berusaha untuk mengendalikan aparatnya jangan sampai melakukan perbuatan tercela. Sehubungan diadakannya suatu sistem pengawasan (*control sistem*) terhadap perbuatan aparat pemerintah dengan tujuan untuk menghindari terjadinya perbuatan yang merugikan masyarakat setidaknya menekan seminimal mungkin terjadinya perbuatan tersebut.²⁵

B. Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebelumnya bernama “Komisi Ombudsman Nasional”, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menurut Pasal 1 butir 1 UU Ombudsman adalah²⁶ 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

²⁵ *Ibid.*, halaman 181.

²⁶ Neil Hawke LLB. 2017. *Pengantar Hukum Administrasi*. Bandung: Nusa Media, halaman 157.

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.

Penegasan Ombudsman sebagai lembaga negara ditegaskan dalam Pasal 2 UU Ombudsman, bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Ombudsman harus mengacu pada asas sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU Ombudsman, yaitu:

1. Kepatutan
2. Keadilan
3. Non-diskriminasi
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan, dan
8. Kerahasiaan

Sedangkan tujuan dari pembentukan Ombudsman menurut Pasal 4 UU Ombudsman, adalah:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala 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 praktik-praktik Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi dan nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.²⁷

Hakikatnya, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sebagaimana hal ini diatur dalam Pasal 6 UU Ombudsman.

Dalam melaksanakan fungsinya, Ombudsman diberikan tugas dalam Pasal 7 UU Ombudsman, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atau laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

²⁷ Marwan Mas. 2018. *Hukum Konstitusi dan Kelembagaan Negara*. Depok: Rajawali Pers, halaman 157-158..

4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerinTahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya Ombudsman berwenang:

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan.
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor.
4. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan.

5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
6. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang sebagaimana dimaksud di atas sesuai Pasal 8 ayat (2)

UU Ombudsman menyatakan bahwa Ombudsman berwenang:

1. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
2. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundangundangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

C. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit (RS) adalah suatu badan usaha yang menyediakan pemondokan dan yang memberikan jasa pelayanan medis jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri atas tindakan observasi, *diagnostic*, *trapeitik* dan

reabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, terluka dan untuk mereka yang melahirkan.²⁸

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Berdasarkan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit memiliki hak sebagai berikut:

- a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit;
- b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;
- d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- e. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;
- f. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
- g. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

²⁸ Soekidjo Notoatmodjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, halaman 154.

- h. Mendapatkan insentif pajak bagi Rumah Sakit publik dan Rumah Sakit yang ditetapkan sebagai Rumah Sakit pendidikan.

Sedangkan Kewajiban Rumah Sakit dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- h. Menyelenggarakan rekam medis;

- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- j. Melaksanakan sistem rujukan;
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- m. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- n. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
- o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
- p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
- r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*);
- s. Melindungi dan memberikan bantuan hokum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan
- t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

Kewajiban Rumah Sakit dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien adalah sebagai berikut:

- a. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- b. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- c. Melaksanakan fungsi sosial;
- d. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- e. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
- f. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana;
- g. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- h. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan Tenaga Kesehatan lainnya;
- i. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital By laws*);
- j. Mengupayakan keamanan pasien, pengunjung dan petugas di Rumah Sakit;
- k. Memberlakukan seluruh lingkungan Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok;

- l. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- m. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- n. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- o. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- p. Menyelenggarakan rekam medis;
- q. Melaksanakan sistem rujukan;
- r. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- s. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- t. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- u. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas;
- v. Menjamin hak petugas yang bekerja di Rumah Sakit.

3. Pengelompokan Rumah Sakit

Rumah Sakit dapat dikelompokkan berdasarkan kepemilikannya, yakni:²⁹

- a. Rumah sakit yang dikelola dan dimiliki oleh Departemen Kesehatan.

²⁹ *Ibid.*

- b. Rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah (RSUD) yaitu RSUD Provinsi, RSUD Kabupten.
- c. Rumah sakit yang dikelola dan dimiliki oleh TNI dan POLRI yaitu RS Angkatan Darat, RS Angkatan Laut, RS Angkatan Udara, dan RS Polri.
- d. Rumah Sakit yang dikelola dan dimiliki oleh Departemen lain dan BUMN yaitu RS Pertamina, RS PELNI, RS Perkebunan.
- e. Rumah Sakit yang dikelola dan dimiliki oleh swasta yaitu RS Yayasan RS Persuahaan.

Penjelasan Umum dalam UU Nomor 44 Tahun 2009 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. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit.

Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan yang prima terhadap seluruh pasien yang ada, seperti disebutkan dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

UuB#n Wlr %of#s) 0\$ Wlr y' 6u\$ Wlr P#j0s #0 9\$ Wlr k \$i#p# (q#B W (qZ#n Uir%\$ \$p#f
 b\$W# N3ZB)st Wlr 4(rB\$U0 \$i laam #E)ir 4\$P#6 Ir NlfS ` B W0su bqa6f P#j0s)M89\$

(qR\$e\$ Vm (3 q)69# 12\$' a (qR\$e\$ r (r%G\$ b# D#1o\$É pJ0\$Cā N2 r%o|' b& Bq%

CiE É \$) É2B%100 © \$b) (© \$(q) \$ 4É'6.00# 00M\$' a

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang hadya, dan binatang-binatang qalaa'id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*

Selanjutnya HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam *Shahihul Jami'* No: 3289 yang artinya

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan

Administrasi kesehatan dari suatu Rumah Sakit yang baik, di dalam Jurnal Fadlun Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso *E-Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 3, Maret 2017 membutuhkan perencanaan, pelaksanaan dan 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.

Uraian di atas sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (1) huruf b UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang 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.

Pasal 20 UU Nomor 44 Tahun 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 Umum milik pemerintah daerah di Kota Medan mencakup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Adam Malik sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 280/KMK.05/2007 dan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No.756/Menkes/SK/VI/2007 tepatnya pada Juni 2007 RSUP. H. Adam Malik telah berubah status menjadi Badan Layanan Umum (BLU) bertahap dengan tetap mengikuti pengarahan-pengarahan yang diberikan oleh Ditjen Yanmed dan Departemen Keuangan untuk perubahan status menjadi BLU penuh.

Selanjutnya RSU milik Pemerintah Daerah Kota Medan yang dirubah menjadi Badan Layanan Umum Daerah adalah RSU Haji Medan dan RSU Dr. Pirngadi berdasarkan Keputusan Walikota Medan Nomor 900/1847.K tanggal 13 Oktober 2011 telah ditetapkan tentang Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. Dengan begitu, hanya terdapat 3 Rumah Sakit yang dikelola atau dimiliki oleh Pemerintah Kota Medan.

Uraian di atas menjelaskan dengan cukup detail terkait beberapa keberadaan Rumah Sakit yang dimiliki atau dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Medan 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.

Indonesia dalam jurnal 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 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. Namun, 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 Nomor 37 Tahun 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 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 Nomor 37 Tahun 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 Nomor 25 Tahun 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 kepatuhan, 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 pelayanan 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.³⁰

Sejalan dengan uraian di atas bahwa pengawasan Ombudsman dilakukan dengan 2 (dua) metode yang mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan dari masyarakat, baik secara lisan mendatangi Kantor Ombudsman Sumatera Utara, melalui tulisan dengan menyurati Kantor Ombudsman Sumatera Utara dan melalui segala media cetak, dan media informasi lainnya terkait adanya praktek maladministrasi. Lalu, 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 setiap Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.³¹

Berdasarkan uraian di atas yang memberikan gambaran jelas tentang pengawasan ombudsman terhadap pelayanan publik disegala sektor. Ibu Evi Lestari Situmorang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini Ombudsman dalam mengawasi pelayanan administrasi rumah sakit di Kota Medan masih berdasarkan informasi berupa pengaduan/laporan dari masyarakat. Baik laporan secara langsung dari masyarakat, maupun media cetak atau media sosial lainnya. Berdasarkan laporan/pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi Rumah Sakit Umum Pemerintah Kota Medan mal tersebut baru Ombudsman dapat melakukan tindakan. Ombudsman tidak secara langsung mengawasi pelayanan administrasi dalam Rumah Sakit tertentu sebelum adanya

³⁰ Ayu Desiana. *Op. Cit.*, 184-185.

³¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara. Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

pelaporan. Namun, bisa saja Ombudsman mengawasi dengan ketentuan untuk membuat laporan pertanggungjawaban kinerja Ombudsman, maka Ombudsman melakukan pengawasan dengan menghampiri setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya Rumah Sakit Umum Pemerintah Kota Medan”.³²

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 mal administrasi. 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.³³

Berdasarkan data yang diperoleh selama Tahun 2017-2018 ada 2 (dua) Rumah Sakit Umum Kota Medan yang dilaporkan ke Ombudsman Sumatera Utara terkait pelayanan administrasi Rumah Sakit yang tidak baik dilaporkan dari masyarakat baik itu yang melalui perwakilan ataupun masyarakat itu sendiri yang datang langsung ke Kantor Ombudsman Sumatera Utara yang akan diuraikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

No	Sumber	Ringkasan Berita	RS Yang Diadukan
1.	Surat dari Forum Dokter Gigi Rumah Sakit Haji Medan (FDRSHM).	Forum FDRSHM menuntut supaya pembagian jasa medis dilakukan secara terbuka.	Rumah Sakit Haji Provinsi Sumatera Utara.
2.	Surat dari Kementerian	Pasien bernama Hariadi tidak dioperasi di RSUP Haji	Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik.

³² Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara. Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

³³ Ayu Desiana. *Op. Cit.*, halaman 185.

	Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham).	Adam Malik.	
3.	Surat langsung.	Susulan dan Tanggapan tentang kematian tidak wajar pasien atas nama Jessica Kateline Br. Sianipar.	Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik.
4.	Pelapor Datang Langsung.	Tidak tersedia vaksin difteri bagi pasien yang dirawat di RS Adam Malik.	Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik.

Berdasarkan uraian dalam tabel di atas maka laporan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti Ombudsman Sumatera Utara adalah laporan yang memenuhi persyaratan Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Tesis Dahlena tentang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia mengatakan bahwa secara umum ada tiga persyaratan harus terpenuhi yaitu: pertama, persyaratan yang sifatnya administratif formal. Kedua, persyaratan yang menyangkut substansi terkait dengan kompetensi Ombudsman Republik Indonesia. Ketiga, tidak melampaui kadaluarsa pelaporan.

Eksistensi dari masyarakat sebagai penerima pelayanan yang secara langsung merasakan pelayanan administrasi dari Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan 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 Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.

Sehubungan dengan uraian di atas Ombudsman tiba-tiba langsung mengadakan suatu pengawasan dengan menyidak rumah sakit pemerintah terkait dengan pelayanan 24 jam seperti pada Rumah Sakit Umum H. Adam Malik Medan. Pada tanggal 07 Desember 2018 tim Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara melakukan sidak pada sarana-sana rumah sakit seperti Ruang Informasi, IGD dan Ruang Inap. Guna memastikan pelayanan publik 24 Jam disektor-sektor penting terselenggara dengan baik.³⁴

Tim Ombudsman Perwakilan Sumatera menemukan beberapa pelanggaran dalam sidak tersebut. Pelanggaran-pelanggaran yang ditemukan adalah bahwa pusat informasi 24 Jam tidak dijaga, terdapat 2 (dua) toilet yang tidak berfungsi di ruang rawat inap dan selain itu juga tidak ditemukan ada pemampangan standar pelayanan publik seperti persyaratan, jangka waktu, biaya motto, visi misi dan maklumat pelayanan. Meskipun tidak ditemukan pelanggaran berat, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tetap meminta kepada RSUP H. Adam Malik untuk memperbaiki pelanggaran-pelanggaran yang ditemukan tersebut untuk terselenggaranya pelayanan publik yang baik.³⁵

³⁴ Ombudsman Republik Indonesia. "Sidak Pelayanan 24 Jam RSUP H. Adam Malik Medan, Ombudsman Temukan Beberapa Pelanggaran", melalui www.ombudsman.go.id, diakses Minggu, 24 Februari 2019, Pukul 08.00 Wib.

³⁵ Ombudsman Republik Indonesia. "Sidak Pelayanan 24 Jam RSUP H. Adam Malik Medan, Ombudsman Temukan Beberapa Pelanggaran", melalui www.ombudsman.go.id, diakses Minggu, 24 Februari 2019, Pukul 08.00 Wib.

Ternyata peran aktif masyarakat begitu besar dalam meningkatkan pengawasan yang dilakukan Ombudsman. Hal ini sejalan dengan jurnal Nurul Laili Fadhilah tentang Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Th. 28, Nomor 2, Agustus 2015, bahwa Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia yang dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya. Pertama, pemberdayaan masyarakat melalui peranserta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Kedua, 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. Ketiga, 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. Disebutkan dalam Bab V terkait tugas dari Asisten Utama Pencegahan. Bahwa Masing-masing tugas tersebut meliputi:

1. Pengembangan Pelayanan Publik; Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 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 Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan

Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik disegala bidang tentunya menghadapi segala 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 Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi rumah sakit di kota Medan terbagi dalam dua kendala yaitu kendala Internal dan Eksternal. Kendala internal mencakup jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran yang terbatas dan residensi dari beberapa pihak. Sedangkan kendala

eksternal hanya kewenangan Ombudsman yang tidak dapat memberikan bentuk sanksi terhadap pelanggar maladministrasi dalam pelayanan publik.³⁶

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 supaya tidak keliru dalam memahami kendala yang dihadapi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Kendala Internal yang mencakup:

1. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas

Jumlah sumber daya manusia yang ada di Ombudsman Sumatera Utara hanya 12 (dua belas) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala perwakilan dan yang lainnya merupakan para asisten.³⁷ 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.

Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dipimpin oleh seorang kepala Perwakilan oleh Bapak Abyadi Siregar untuk masa jabatan Tahun 2013-2018. Dalam menjalankan tugasnya, kepala perwakilan Ombudsman Sumatera Utara dibantu para asisten seperti yang sudah diuraikan di atas. Untuk kelancaran

³⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

³⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

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), 1 (satu) orang security/Satpam dan 1 (satu) orang pramubakti.

SDM Jurnal 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)* adalah 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.

Organisasi yang masih bersifat tradisional, fokus terhadap SDM belum sepenuhnya dilaksanakan. Organisasi tersebut masih berkonsentrasi pada fungsi produksi, keuangan, dan pemasaran yang cenderung berorientasi jangka pendek. Mengingat betapa pentingnya peran SDM untuk kemajuan organisasi, maka organisasi dengan model yang lebih moderat menekankan pada fungsi SDM dengan orientasi jangka panjang. Mengelola SDM di era globalisasi bukan merupakan hal yang mudah. Oleh karena itu, berbagai macam suprastruktur dan infrastruktur perlu disiapkan untuk mendukung proses terwujudnya SDM yang berkualitas. Perusahaan yang ingin tetap eksis dan memiliki citrapositif di mata

masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas SDM-nya. Malayu S.P. Hasibuan berpendapat bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan dan masyarakat”.

2. Sarana dan Prasarana yang belum memadai

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 & 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standarisasi Sarana Dan Prasarana Kantor Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia memberikan pengertian bahwa Sarana adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan tugas dan fungsi di lingkungan Ombudsman. 5. Prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan tugas dan fungsi di lingkungan Ombudsman.

Fasilitas dalam jurnal Yeltsin Aprioke Thomas Dkk, tentang Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Minahasa Tenggara *Dalam Jurnal Administrasi Publik* Vol 3, No 046 (2017) merupakan segala sesuatu yang ditempati dan diminati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Dengan demikian Seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis: alat kerja manajemen dan alat kerja operasional. Alat kerja manajemen berupa aturan yang menetapkan kewenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen

dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya semua alat kerja di kantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, mesin komputer.

Fasilitas kerja yang disediakan oleh kantor pemerintahan yang merupakan sarana dan prasarana untuk memudahkan pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Fasilitas kerja harus menjadi perhatian dari pada setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan di kantor Ombudsman Sumatera Utara. Sebagai salah satu instansi yang memperhatikan kinerja pegawainya dan mempersiapkan fasilitas kerja yang menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari setiap pegawai.

Pasal 9 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standardisasi Sarana Dan Prasarana Kantor Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Standar Sarana dan Prasarana di lingkungan kantor Perwakilan Ombudsman terdiri dari Standar Sarana dan Prasarana Kantor, Standar Sarana dan Prasarana lahan dan bangunan. Standar Sarana dan Prasarana Kantor di lingkungan kantor Perwakilan Ombudsman itu sendiri mencakup Ruang Kantor, Ruang Penunjang, Perlengkapan Kantor, dan Kendaraan Dinas Operasional Kantor.

Ruang Kantor dimaksud sesuai dengan Pasal 11 terdiri atas: Ruang Kantor kepala perwakilan, Ruang Kantor bendahara, dan Ruang Kantor fungsional umum dan asisten. Standar ukuran dan perlengkapan Ruang Kantor sebagaimana dimaksud tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Ombudsman.

Berdasarkan Pasal 12 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standardisasi Sarana Dan Prasarana Kantor Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Ruang Penunjang sebagaimana diuraikan di atas terdiri dari: ruang rapat besar, ruang rapat, ruang fasilitas pengaduan masyarakat, musala, ruang laktasi, ruang tunggu, ruang arsip, toilet, ruang lobi, ruang penyimpanan barang, ruang dapur/pantry, dan ruang merokok. Standar ukuran dan perlengkapan Ruang Penunjang tersebut tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Ombudsman.

Pasal 13 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa Kendaraan Dinas Operasional Kantor digunakan untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Perwakilan Ombudsman. Standar Kendaraan Dinas Operasional Kantor sebagaimana tersebut tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Ombudsman.

Pasal 14 dan 15 menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana kantor di lingkungan kantor Perwakilan Ombudsman dibangun dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dan Standar Sarana dan Prasarana lahan dan bangunan di lingkungan kantor Perwakilan Ombudsman tersebut tercantum

dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Ombudsman ini.

Berdasarkan uraian di atas terkait dengan sarana dan prasarana pada kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara banyak yang tidak memadai seperti apa yang dikehendaki dari peraturan Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga, hal tersebut cukup mempengaruhi Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Seperti halnya internet yang lelet, AC yang tidak begitu efektif bekerja, dan banyak hal lainnya.

3. Anggaran yang terbatas

Pasal 16 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standardisasi Sarana Dan Prasarana Kantor Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Pemenuhan Standar Sarana dan Prasarana Kantor disesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Sebagaimana dikatakan narasumber Ibu Evi Lestari Situmorang bahwa anggaran untuk operasional dalam melakukan pengawasan terkadang tidak mencukupi pada setiap perkara yang ada dilaporkan oleh masyarakat, sehingga terkadang pegawai sendiri yang menutupi kekurangan dalam melakukan segalan tindakan yang dibenarkan.³⁸

Pembiayaan operasional yang ada di Ombudsman Sumatera Utara merupakan pembiayaan dari APBN (anggaran pembelanjaan negara) yang di tetapkan setiap tahun, jumlah yang cukup kecil membuat lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara, tidak dapat melakukan

³⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

pekerjaannya secara maksimal, hal ini berbanding terbalik dengan lembaga negara lainnya yang mendapatkan pembiayaan dai negara yang cukup besar.³⁹

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara Ibu Evi Lestari Situmorang mengatakan bahwa upaya yang dilakukan pihak Ombudsman dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan melakukan peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia secara efektif dan efisien, melakukan pendekatan akuntabel ke Kementerian Keuangan dan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) agar anggaran dapat bertambah sehingga dapat meningkatkan sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas.⁴⁰

Sedangkan kendala eksternal menurut Ibu Evi Situmorang 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 mal administrasi di Kota Medan. Sehingga, para pelaku maladministrasi tidak merasa takut dan jera kalau Ombudsman melakukan penindakan terhadap Rumah Sakit Umum Pemerintah di Kota Medan.⁴¹

4. Keberadaan Ombudsman yang belum banyak dikenal oleh masyarakat

Terkait dengan ini Ibu Evi Lestari Situmorang mengatakan bahwa:

Ombudsman yang merupakan lembaga pengawasan pelayanan publik pada faktanya belum banyak dikenali oleh masyarakat. Sehingga, masyarakat tidak tahu dan faham fungsi daripada Ombudsman itu dibentuk. Lalu Ombudsman juga dianggap sebagai lembaga yang suka mencari kesalahan dari terlapor dalam pandangan para pelaku mal administrasi. Sehingga Ombudsman mendapatkan sikap yang tidak baik dari pihak yang melakukan mal administrasi.⁴²

5. Tidak adanya komitmen

Berdasarkan uraian yang disampaikan Kepala Ombudsman Sumatera Utara melalui Ibu Evi Lestari Situmorang bahwa “Tidak adanya Komitmen dari pihak penyelenggara pelayanan publik, Untuk terus meningkatkan pelayanan dan mutu yang berikan kepada pengguna pelayanan tersebut, terkesan tidak

³⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁴² Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

memperdulikan teguan yang dilayangkan Ombudsman kepada lembaga terkait, guna untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang diberikan kurang maksimal, baik itu lembaga pemerintah ataupun lembaga milik swasta. Seperti yang dikatakan oleh kepala perwakilan Ombudsman Sumatera Utara melalui Asistennya yang menyatakan bahwa Komitmen dari semua pihak, mau itu lembaga pemerintah atau swasta untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, komitmen yang dibutuhkan mulai dari atasan seperti kepala daerah sebagai pembinan pelayanan publik harus tegas menindak pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan”.⁴³

6. Penanganan palapor yang masih tidak faham hukum

Ketidakpuasan merupakan menjadi alasan utama masyarakat melaporkan aduan kepada Ombudsman. Terkadang masyarakat melapor hanya untuk mendapatkan perhatian maupun simpati dari orang lain. Justru hal ini terkadang yang terjadi dalam laporan yang diadukan masyarakat kepada Ombudsman Sumatera Utara. Karena semua itu dilatarbelakangi oleh setiap individu yang memiliki kebutuhan yang substansif, dasar seperti sandang, pangan, dan papan (makanan, air, dan tempat tinggal, dan hal lain sebagainya). Oleh karena itu tidak sedikit masyarakat yang dijumpai mengadukan laporan atau keluhannya kepada unit layanan pengaduan lembaga Ombudsman yang bertindak emosional, marah-marah, menangis mengancam dan lain sebagainya yang membuat Ombudsman sendiri kuwalahan dalam memahami situasi yang cukup kompleks tersebut. Sehingga, Ombudsman harus pandai-pandai dalam memberikan pemahaman dan arahan terkait dengan masalah yang dihadapi.⁴⁴

Laporan yang diadukan oleh masyarakat kepada Ombudsman Sumatera Utara terkadang banyak yang terkesan marah-marah, memaksa dan seolah-olah ingin cepat diselesaikan. Padahal, untuk menyelesaikan laporan di Ombudsman harus mengikuti prosedur mencakup data diri, wacana laporan, investigasi laporan dan lain sebagainya.⁴⁵ Sehingga menurut Ibu Evi Lestari Situmorang hal tersebut:

“Menyebabkan petugas yang melayani laporan harus meningkatkan potensi substantif, psikologis, prosedural dari seorang pengadu. Misalnya

⁴³ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

dengan menghomati atau mengabaikan kepentingan dalam situasi yang berdampak langsung kepada hal yang lain. Ada kemungkinan ketika masyarakat mengadukan laporannya bertemu dengan petugas yang menangani laporan tanpa sadar mengeluarkan sikap yang kurang baik ketika melapor seperti marah-marah, menggertak, mengancam mengembarak meja, mencaci dan hal lainnya.⁴⁶

Akibat dari kondisi tersebut menyebabkan proses pengaduan laporan yang disampaikan kepada petugas menjadi terhambat, dengan sikap pelapor tersebut, yang dapat memicu konflik antara pelapor dan petugas yang menangani laporan. Sebagai seorang petugas yang menangani laporan perlu memahami hal-hal yang menjadi pemicu dan berbagai macam kategori yang mendorong pelapor untuk berperilaku sulit. Sangat penting untuk mulai mengalihkan perhatian bukan kepada pelapor melainkan kepada proses petugas menangani laporan itu sendiri. Sebelum melakukan proses tatap muka dengan pelapor sangat penting bagi petugas untuk mengidentifikasi terlebih dahulu laporan dan pelapor sebelum masuk kepada proses penyelesaian laporan.

Petugas yang menangani laporan mempunyai peranan dalam berinteraksi dengan pelapor. Seorang petugas yang menangani laporan juga manusia biasa dengan sifat yang mungkin dapat mempengaruhi interaksi atau hubungan dengan pelapor, misalnya kepribadian yang emosi, kepentingan dan keinginan, gambaran diri dan harapan. Sangat penting bagi seorang petugas yang menangani laporan untuk mengetahui kualitas dirinya, kelebihan dan kelemahan dirinya dalam menangani pelapor yang berperilaku sulit.⁴⁷ Tipe-tipe pelapor itu ada yang agresif, keras kepala, emosional, dominan dan manipulatif dengan proses aduannya.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

Pelapor yang seperti ini biasanya yang selalu hadapi dalam proses pengaduan laopran oleh Ombudsman Sumatera Utara khusus dalam penanganan pengawasan pelayanan Administrasi Rumah Sakit Umum Pemerintah Kota Medan.

7. Pengetahuan Ombudsman yang terbatas pada bidang Medis

Laporan yang masuk tidak hanya sekedar pelayanan administrasi. Terkait dengan penanganan bidang medis juga diterima oleh Ombudsman Sumatera Utara. Dalam hal ini, Ombudsman tidak bisa menelusuri secara mendalam jika yang dilaporkan itu terkait malpraktek atau tindakan medis yang tidak sesuai prosedur. Karena Ombudsman tidak mempunyai latar belakang kedokteran yang bisa menentukan prosedur atau penanganan yang diberikan dokter itu benar atau tidak, yang dapat mengetahui hal tersebut hanya dokter juga. Pada umumnya, terkait masalah ini sudah pasti dan dokter saling menjaga rekan sejawatnya dan kode etik kedokteran.⁴⁸

C. Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan

Tindakan administratif pemerintah menurut Taufiqurokhman dan Evi Satispi

“Merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah. Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial”.

Tindakan administratif adalah salah satu perbuatan pelayanan terhadap masyarakat. Tidak jarang ditemui tindakan administratif yang tidak sesuai dengan apa yang seharusnya menjadi standarisasi pelayanan atau sering dikatakan sebagai maladministrasi. Maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

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.⁴⁹

Bentuk maladministrasi yang paling umum adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan.⁵⁰

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 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.

Bentuk tindakan maladministrasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan adanya:

⁴⁹ Hukum Online. "Bentuk-Bentuk Maladministrasi", melalui www.hukumonline.com, diakses Kamis, 07 Januari 2019, Pukul 08.00 Wib.

⁵⁰ Hukum Online. "Bentuk-Bentuk Maladministrasi", melalui www.hukumonline.com, diakses Kamis, 07 Januari 2019, Pukul 08.00 Wib.

1. *Mis conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor.
2. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidak sebenarnya, untuk kepentingan birokrat.
3. Korupsi yang terjadi karena penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya, termasuk didalamnya mempergunakan kewenangan untuk tujuan lain dari tujuan pemberian kewenangan, dan dengan tindakan tersebut untuk kepentingan memperkaya dirinya, orang lain kelompok maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.
4. *Defective policy implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau pengesahan undang-undang, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan.
5. *Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi ini antara lain:
 - a. *Indecision* yaitu tidak adanya keputusan yang jelas atas suatu kasus. Jadi suatu kasus yang pernah terjadi dibiarkan setengah jalan, atau dibiarkan mengambang, tanpa ada keputusan akhir yang jelas. Biasanya kasus-kasus seperti bila menyangkut sejumlah pejabat tinggi. Banyak dalam praktik muncul kasus-kasus yang di peti es kan.

- b. *Red tape* yaitu penyakit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, meski sebenarnya bisadiselesaikan secara singkat.
- c. *Cicumloution* yaitu penyakit para birokrat yang terbiasa menggunakan katakata terlalu banyak. Banyak janji tetapi tidak ditepati. Banyak kata manis untuk menenangkan gejolak masa. Kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antar elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.
- d. *Rigidity* yaitu penyakit birokrasi yang sifatnya kaku. Ini efek dari model pemisahan dan impersonality dari karakter birokrasi itu sendiri. Penyakit ini nampak,dalam pelayanan birokrasi yang kaku, tidak fleksibel, yang pokoknya baku menurut aturan, tanpa melihat kasus-perkasus.
- e. *Psycophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Ada gejala asal bapak senang. Kecenderungan birokrat melayani individu atasannya, bukan melayani publik dan hati nurani. Gejala ini bisa juga dikatakan loyalitas pada individu, bukan loyalitas pada publik.
- f. *Over staffing* yaitu gejala penyakit dalam birokrasi dalam bentuk pembengkakan staf. Terlalu banyak staf sehingga mengurangi efisiensi.

- g. *Paperasserie* adalah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, banyak formulir-formulir, banyak laporan-laporan, tetapi tidak pernah dipergunakan sebagaimana mestinya fungsinya.
- h. *Defective accounting* yaitu pemeriksaan keuangan yang cacat. Artinya pelaporan keuangan tidak sebagaimana mestinya, ada pelaporan keuangan ganda untuk kepentingan mengelabui. Biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah mark up proyek keuangan.⁵¹

Bentuk maladministrasi tersebut yang menjadi perhatian dari Ombudsman untuk melakukan pengawasan. Sesuai data yang diperoleh permasalahan yang sering terjadi di Ombudsman yaitu hampir semua jenis mal administrasi pernah ditangani oleh ombudsman perwakilan Sumatera Utara. Terutama yang terdapat dalam undang-undang ombudsman yaitu seperti produk berlarut, tidak memberikan layanan sesuai dengan yang ditetapkan, penyimpangan prosedur, semua nya pernah ditangani oleh ombudsman mulai dari level atas hingga level bawah dari tingkat kepling hingga tingkat bupati.⁵²

Setelah dinyatakan Ombudsman berwenang melanjutkan maka akan dilakukan lagi pemeriksaan dokumen, sampai pada akhirnya nanti Ombudsman dapat menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai perkembangan penyelesaian Laporan kepada Pelapor. Setelah hal ini selesai Ombudsman melakukan berbagai tindakan hukum berupa:

⁵¹ Hukum Online. "Bentuk-Bentuk Maladministrasi", melalui www.hukumonline.com, diakses Kamis, 07 Januari 2019, Pukul 12.00 Wib.

⁵² Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

1. Klarifikasi Tertulis

Klarifikasi tertulis Ombudsman Republik Indonesia secara umum dalam Skripsi Nyimas Ayu Anggun Shintiya tentang Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung Lampung: Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Raden Intan merupakan langkah pertama bagi seluruh Ombudsman karena ini memang sudah menjadi standar normatif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang berujung untuk meminta penjelasan kepada pejabat publik sehubungan dengan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa tidak dilayani oleh instansi dengan baik. Untuk menindaklanjuti laporan tersebut, Ombudsman biasanya tidak perlu terjun ke lapangan. Bagi Ombudsman permintaan klarifikasi tertulis pada intinya adalah langkah-langkah untuk membuat suatu laporan menjadi jelas duduk persoalannya, sehingga pokok masalah yang dilaporkan lebih mudah dimengerti bukan saja oleh terlapor tetapi juga oleh pihak lain termasuk pelapor sendiri.

Permintaan klarifikasi oleh Ombudsman umumnya diawali dengan kalimat Tanya yang sifat jawabannya terbuka. Hal ini untuk mengundang pejabat publik atau terlapor dengan senang hati memberikan penjelasan, Ombudsman juga menempatkan pejabat publik atau terlapor sebagai subjek yang didengar penjelasannya untuk membantu memahami persoalan secara lebih adil dan korektif. Jika klarifikasi tertulis ternyata tidak pernah memperoleh tanggapan, ataupun setelah menerima penjelasan tertulis dari pejabat publik terkait, jika penjelasan tidak jelas atau dirasa kurang oleh pihak Ombudsman maka tindak

selanjutnya adalah melakukan investigasi lapangan perlu dilakukan untuk memastikan atau menguatkan hasil analisis terhadap temuan laporan sebelum akhirnya Ombudsman memberikan pendapat terakhir.

2. Investigasi Lapangan

Setelah melakukan proses klarifikasi tertulis, investigasi merupakan tahapan yang sangat penting dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam rangka menindaklanjuti kasus-kasus dugaan maladministrasi, baik yang dilaporkan masyarakat atau inisiatif sendiri dari Ombudsman. Investigasi dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang lebih lengkap, seimbang dan objektif yang akan dijadikan bahan untuk merumuskan tindakan seperti apa yang akan dilakukan selanjutnya dalam menanggapi laporan yang sudah diterima.

Investigasi yang dilakukan Ombudsman bertujuan mencari fakta yang sebenarnya, tetapi jika pejabat publik tidak dapat menjelaskan secara rinci dan jelas kepada Ombudsman maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi atau saran kepada pejabat publik terkait atau langsung memberikan saran kepada atasannya, supaya dapat dilakukan tindakan tegas terhadap terlapor yang melakukan maladministrasi tersebut.

3. Memberikan Rekomendasi

Setelah melakukan tahapan klarifikasi tertulis dan investigasi lapangan maka Ombudsman akan menyusun rekomendasi yang berdasarkan hasil investigasi. Rekomendasi Ombudsman yaitu berisi saran perbaikan sistem

pelayanan umum yang ditujukan untuk meminimalisir pengulangan masalah yang sama di masa depan.

Rekomendasi yang dibuat oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara sama semua dengan rekomendasi disetiap Ombudsman perwakilan karena merupakan satu lembaga yang orientasinya mengacu pada Ombudsman Republik Indonesia. rekomendasi ini dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu rekomendasi yang disesuaikan dengan laporan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pertama rekomendasi yang disusun guna membantu penyelesaian pelapor, kedua rekomendasi yang menyarankan pemberian sanksi guna pembinaan dan efek jera, ketiga rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik.

Rekomendasi terhadap rumah sakit yang melakukan mal administrasi disampaikan kepada atasan terlapor lalu selanjutnya nanti atasan terlapor dapat mengeksekusi rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman. Selain itu juga, Ombudsman nantinya akan melaporkan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara untuk bisa mengeksekusi terkait dengan penyelenggaraan kesehatan di Kota Medan yang dilakukan oleh rumah sakit karena tidak sesuai dengan penyelenggaraan yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap publik.⁵³

4. Melakukan Monitoring

Setelah disampaikan kepada pejabat publik, rekomendasi dari Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara akan dimonitor atau dipantau. Monitoring dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pejabat publik tersebut telah memberikan tanggapan atau mengabaikan rekomendasi dari Ombudsman. Apabila pihak terlapor memberikan tanggapan, Ombudsman akan memberikan penilaian sejauh

⁵³ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

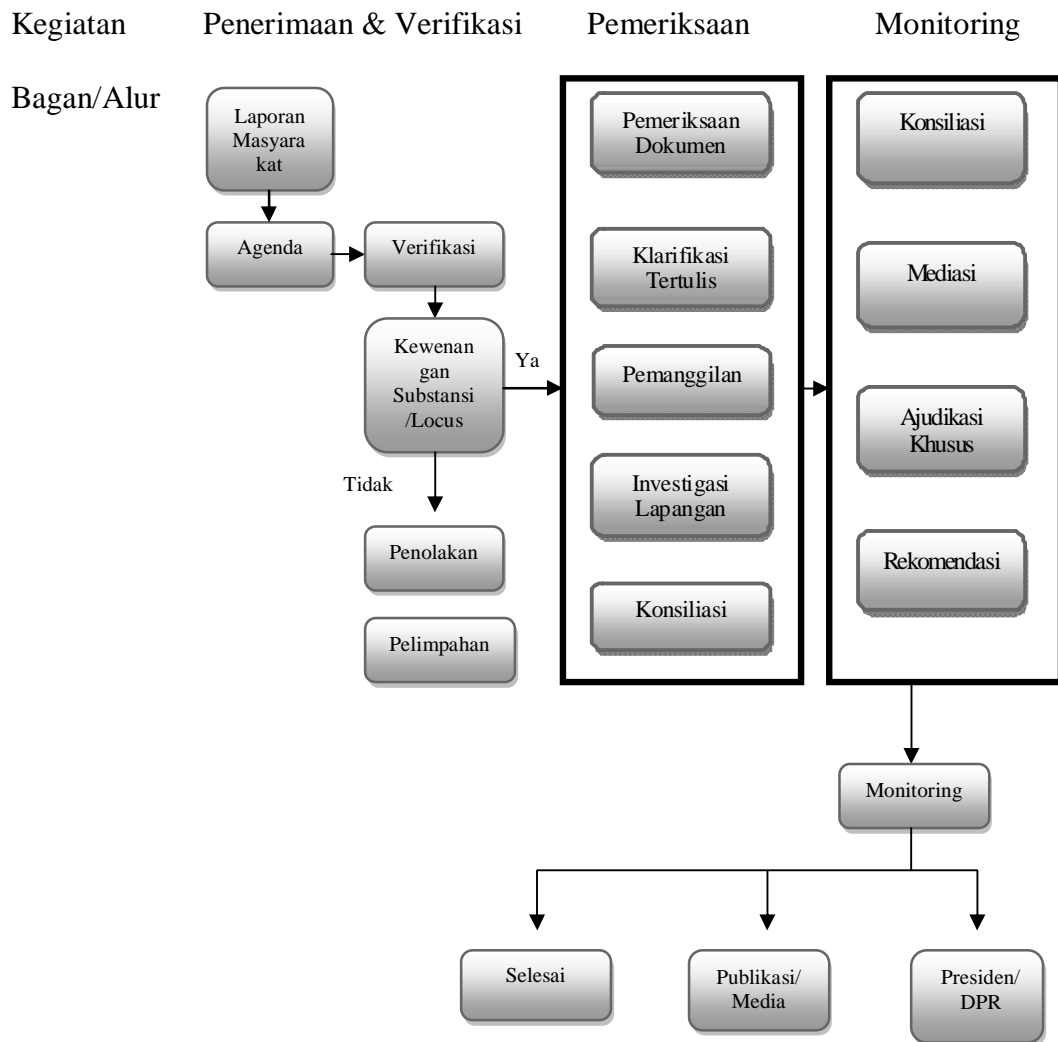
mana kualitas tanggapan tersebut, apakah sudah sesuai dengan apa yang disarankan dan direkomendasikan. Selanjutnya Ombudsman juga akan melaporkan kepada Instansi yang memberikan izin penyelenggaraan kesehatan tersebut kepada Dinas Kesehatan untuk dicabut surat izin Rumah Sakit tersebut atau dibekukan dalam waktu tertentu.

Monitoring yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara ini guna untuk melihat ketaatan terlapor terhadap rekomendasi atau saran yang diberikan Ombudsman akankah ada I'tikad baik untuk dilaksanakan atau malah berkeras untuk tidak melaksanakan. Sehingga, nantinya dapat juga menjadi bahan laporan pertanggungjawaban Ombudsman dalam hal pelaksanaan pengawasannya terhadap pelayanan publik.

Hasil pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat berupa:

1. Menolak Laporan; atau
2. Menerima Laporan dan memberikan Rekomendasi.

Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atas Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditinraklajuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. Selanjutnya sedikit akan digambarkan alur penyelesaian Laporan/Pengaduan dari Masyarakat kepada Ombudsman Sumatera Utara mulai dari awal pengaduan sampai pada akhir dari tindakan yang dilakukan Ombudsman Sumatera Utara terhadap pelayanan yang dinilai tidak baik oleh pelapor.



Pelaksana	Tim Penerima & Verifikasi	Tim 1-7	Tim Resolusi & Monitoring
Output	1. Ringkasan (Kewenangan/Bukan Kewenangan). 2. Form Kelengkapan Data. 3. Form Penugasan/ Pelimpahan. 4. Draft Penutupan Laporan.	1. Lembar Hasil Pemeriksaan (LHP) (s/d menentukan ada atau tidaknya maladministrasi). 2. Draft Penutupan Laporan. 3. Dapat dilaksanakan pada tahap pemeriksaan.	1. Berita Acara Konsiliasi/ Mediasi. 2. Rekomendasi. 3. Lembar Monitoring. 4. Draft Penutupan Laporan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tahun 2017 sampai Tahun 2018 ada beberapa laporan yang diterima dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Pemerintah di Kota Medan dan yang sampai ditindak oleh Ombudsman Sumatera Utara yaitu:

No	Sumber	Ringkasan Berita	RS Yang Diadukan	Tindak Lanjut
1.	Surat dari Forum Dokter Gigi Rumah Sakit Haji Medan (FDRSHM).	Forum FDRSHM menuntut supaya pembagian jasa medis dilakukan secara terbuka.	Rumah Sakit Haji Provinsi Sumatera Utara.	Telah dibuat telaahan staf sehubungan dengan masalah ini
2.	Surat dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham).	Pasien bernama Hariadi tidak dioperasi di RSUP Haji Adam Malik.	Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik.	Sudah dibuat surat ke BPJS Kesehatan ditembuskan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia serta RSUP Haji Adam Malik dan BPJS Divre I Regional Sumatera Utara.
3.	Surat langsung.	Susulan dan Tanggapan tentang kematian tidak wajar pasien atas nama Jessica Kateline Br. Sianipar.	Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik.	sudah dilakukan kunjungan ke RSUP Haji Adam Malik dalam rangka verifikasi pemberitaan tersebut.
4.	Pelapor Datang Langsung.	Tidak tersedia vaksin difteri bagi pasien yang dirawat di RS Adam Malik.	Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik.	Ombudsman melakukan investigasi secara langsung ke RS Adam Malik dan

				<p>meminta klarifikasi dari pihak RS. Pihak RS menyebutkan bahwa vaksin tersebut tersedia dan terjadi miskomunikasi antara perawat dengan keluarga pasien. Perawat tidak mengetahui stok persediaan pasien dan tidak melakukan konfirmasi kepada bagian farmasi sehingga jawaban yang diberikan perawat kepada keluarga pasien tidak akurat.</p>
--	--	--	--	--

Rumah sakit yang pernah melakukan pelayanan mal administrasi yaitu rumah sakit pemerintah seperti rumah sakit H. Adam Malik, rumah sakit Rumah Sakit Haji Medan bahkan juga seperti rumah sakit swasta di kota medan ada yang melakukan mal administrasi dalam pelayanannya. Permasalahan yang paling dominan terjadi yaitu seperti masalah pelayanan bpjs rumah sakit, ada juga tentang masalah internal dari rumah sakit terhadap pekerjanya atau kepegawaian, ada juga masalah etika kedokteran yang di lakukan oleh dokter terhadap pasien.⁵⁴

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara menemukan beberapa pelanggaran di Rumah Sakit milik Kementrian Kesehatan itu yaitu Rumah Sakit H. Adam Malik. Seperti, layanan Pusat Informasi 24 Jam tidak dijaga. Kemudian, terdapat dua toilet di ruang rawat inap tidak berfungsi. Selain itu, juga tidak

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

ditemukan ada pemampangan standar pelayanan publik seperti persyaratan, jangka waktu, biaya, motto layanan, visi misi layanan dan maklumat pelayanan. Tim langsung melakukan sidak pada sarana-sana rumah sakit seperti Ruang Informasi, Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Ruang Inap. Ombudsman, kata dia, meminta kepada RSUP H. Adam Malik untuk memperbaiki pelanggaran-pelanggaran yang ditemukan tersebut untuk terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatra menambahkan, selain RSUP H Adham Malik, Ombudsman RI Perwakilan Sumatra Utara juga akan melakukan Sidak terhadap penyelenggara pelayanan 24 Jam lainnya untuk memastikan terselenggaranya pelayanan publik 24 Jam dengan baik di Sumut. Jadi, monitoring pelayanan publik 24 jam ini masih akan terus berlanjut.

Berdasarkan uraian di atas sangat jelas bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman ketika sudah ada bentuk 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 diantara para pihak, dan juga melakukan adjudikasi khusus yang berkaitan dengan ganti rugi apabila tidak dapat diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi. Selain menerima laporan dari masyarakat ombudsman juga dapat melakukan tindakan inisiatif sendiri dengan *systematic review* yang hasilnya dapat berupa rekomendasi/saran. Untuk

memastikan ditaatinya upaya penyelesaian ombudsman oleh terlapor, maka ombudsman melakukan monitoring langsung melalui media/publikasi.⁵⁵

Data pengaduan yang diuraikan di atas sangat memberikan gambaran jelas tentang pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Utara terhadap Rumah Sakit Umum Pemerintah di Kota Medan. Kebanyakan laporan tersebut disampaikan oleh Masyarakat bukan merupakan temuan sendiri dari Ombudsman Sumatera Utara. Ketika, laporan sudah masuk baru ditelaah oleh Ombudsman terkait berkas seperti grafik yang diuraikan di atas dan selanjutnya dapat diambil suatu tindakan yang seharusnya, sampai selesai.

Semua laporan yang masuk kepada Ombudsman Sumatera Utara tidak 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 Sumatera Utara tersebut. Maka, perkara selesai dan laporannya bisa ditutup.⁵⁶

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Evi Lestari Situmorang Asisten Ombudsman Sumatera Utara Pada hari Selasa, 01 Januari 2019, Pukul 10.00 Wib.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab III di atas maka dapat didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan dilakukan dengan 2 (dua) metode yang mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan dari masyarakat itu sendiri karena adanya suatu maladministrasi, lalu pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman ketika memang sudah sepatutnya Ombudsman untuk melakukan pengawasan kesetiap instansi pelayanan publik khususnya pada dibidang pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit.
2. Kendala Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan terbagi dalam dua kendala yaitu kendala internal yang mencakup Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan anggaran yang terbatas, tidak adanya komitmen, pelapor yang masih belum faham akan hukum. 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 mal administrasi di Kota Medan.
3. Tindakan Hukum Ombudsman Terhadap Pelayanan Maladministrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan adalah menindaklanjuti laporan

yang masuk kepada Ombudsman Sumatera Utara tidak ada yang 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.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Saran terhadap pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap pelayanan mal administrasi di Kota Medan perlu ditingkatkan tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat, tetapi harus berperan aktif dalam mengawasi segala bentuk pelayanan publik.
2. Saran untuk kendala yang dihadapi Ombudsman dalam melakukan pengawasan adalah supaya anggaran dan sumber daya manusia pada Ombudsman dapat ditingkatkan supaya proses pengawasan dapat berjalan efektif dan efisien.
3. Saran untuk tindakan hukum yang dilakukan Ombudsman terhadap mal administrasi yang dilakukan rumah sakit untuk menguatkan segala bentuk tindakan berupa analisa perkara yang dilaporkan, supaya tidak terjadi pembuangan waktu secara sia-sia jika ternyata indikator mal administrasi tidak memenuhi bukti.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A'an Efendi dan Freddy Poernomo. 2017. *Hukum Administrasi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Bambang Sunggono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bambang Trisantono Soemantri. 2011. *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Bandung: Fokus Media.
- Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan.
- Marwan Mas. 2018. *Hukum Konstitusi dan Kelembagaan Negara*. Depok: Rajawali Pers.
- Neil Hawke LLB. 2017. *Pengantar Hukum Administrasi*. Bandung: Nusa Media.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Taufiqurokhman & Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.
- Titik Triwulan Tutik dan Ismu Gunadi Widodo. 2014. *Hukum Tata Usaha Negara Dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia Edisi Pertama*. Jakarta: Prenada Group.
- Yusri Munaf. 2016. *Hukum Administrasi Negara. Cetakan Pertama*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah

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

Dahlana. "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara". (*Tesis*) Yogyakarta: Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Fadlun. "Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso". *Dalam 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).

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

Nurul Laili Fadhilah. "Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik". *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Th. 28, Nomor 2, Agustus 2015.

Nyimas Ayu Anggun Shintiya. "Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung". (*Skripsi*). Lampung: Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Raden Intan.

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.

Yeltsin Aprioke Thomas Dkk. "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Minahasa Tenggara". *Dalam Jurnal Administrasi Publik* Vol 3, No 046 (2017).

D. Internet

Harian Analisa. "Membenahi Pelayanan (Buruk) Rumah Sakit Pemerintah", melalui www.harian.analisadaily.com, diakses Selasa, 24 April 2018, Pukul 18.00 Wib.

Hukum Online. “Bentuk-Bentuk Maladministrasi”, melalui www.hukumonline.com, diakses Kamis, 07 Januari 2019, Pukul 08.00 Wib.