

THE ROLE OF THE OMBUDSMAN OF THE JAMBI PROVINCE OF THE REPUBLIC OF INDONESIA IN DOING SUPERVISION OF THE PUBLIC SERVICE INSTITUTION IN THE JAMBI PRATAMA TAX SERVICE OFFICE BASED ON LAW NUMBER 37 OF 2008

A Yuli Tauvani

Hukum Tata Negara, Sekolah Tinggi Agama Islam Ahsanta Jambi
Email: ivantauvani@ahsanta.ac.id

Abstrak: artikel ini berusaha menjawab peran Ombudsman republik Indonesia perwakilan Provinsi Jambi dalam upaya pencegahan mal administrasi di Provinsi Jambi. Untuk mengetahui peran ombudsman republik Indonesia perwakilan Provinsi Jambi dalam upaya pencegahan mal administrasi di Provinsi Jambi dan Untuk mengetahui faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jambi dalam upaya pencegahan mal daministrasi di Provinsi Jambi. Metode penelitian yang penulis pergunakan dalam penulisan ini adalah yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris berbeda dengan penelitian ilmu hukum normative, penelitian ilmu hukum empiris bertujuan untuk mengetahui sejauhmana bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan di kantor pajak pratama Jambi masih banyak dijumpai pelanggaran-pelanggaran mal administrasi dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak. Pelanggaran ini terjadi dikarenakan kerumitan dari persyaratan-persyaratan yang diberikan oleh kantor pelayanan Pajak Pratama Jambi kepada wajib pajak. Dari temuan tersebut penelitian ini menyimpulkan banyak hambatan yang dialami oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jambi saat melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kantor Pajak Pratama Abadi; *pertama*, kesadaran masyarakat tidak memadai atau kurang mengenai pelanggaran mal administrasi tersebut; *kedua*, kurang sarana dan prasarana dalam melakukan pengawasan pelayanan publik; *ketiga*, rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dianggap sebelah mata dikarenakan tidak mempunyai akibat hukum.

Kata Kunci : Ombudsman RI, Pengawasan, Pelayanan Publik, UU No 37 Tahun 2008.

Abstract: preliminary; To determine the role of the ombudsman of the Jambi province of the republic of Indonesia in efforts to prevent administrative malls in Jambi Province. The results of this study are expected to enrich the references and literature in the world of literature about the role of the Indonesian Ombudsman institution. Aim; To find out the role of the Indonesian republican ombudsman in Jambi Province representation in conducting the administration mall prevention efforts in Jambi Province and to find out what factors that becomes the obstacles to the Republic of Indonesia Ombudsman representing Jambi Province in the prevention efforts of the administrative mall in Jambi Province Method; The type of research that the author uses in this writing is empirical juridical. Empirical juridical research is different from normative legal research, empirical legal research aims to find out how far the law works in society. Results; At the Pratama Jambi tax service office there were still many administrative malls violations in the making of the taxpayer's principal number. This violation occurred due to the complexity of the requirements provided by the Pratama Jambi tax service office to taxpayers. Conclusion; There are many obstacles experienced by the Jambi Republic's Ombudsman when Jambi oversees public services at the Pratama Abadi Tax Office, the first is the lack of public awareness of the administrative mall violations, the second is the lack of facilities and infrastructure in overseeing public services, the third is that recommendations issued by the Republic of Indonesia Ombudsman are considered lightly because they have no legal consequences.

Keyword : *ombudsman, Supervision, Public Services, Law No. 37 of 2008.*

Pendahuluan

Dalam konstitusi Republik Indonesia pada Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan, negara Indonesia adalah negara hukum. Sebagai negara hukum, setiap penyelenggaraan urusan pemerintahan haruslah berdasarkan pada hukum yang berlaku (*wetmatigheid van bestuur*). Negara hukum juga didefinisikan sebagai Negara yang menjalankan pemerintahan yang tidak menurut kemauan orang-orang yang memegang kekuasaan, melainkan aturan tertulis yang dibuat oleh badan-badan perwakilan rakyat yang terbentuk secara sah, sesuai dengan asas "*the laws and not menshall govern*".¹

Dapat dipahami bahwa ide dasar Negara hukum Indonesia, tidak terlepas dari ide dasar tentang *rechtsstaat* dimana syarat-syarat utamanya terdiri dari:

- 1) Asas legalitas, yaitu setiap tindakan pemerintah harus didasarkan atas dasar peraturan perundang-undangan.
- 2) Pembagian kekuasaan, syarat ini mengandung makna bahwa kekuasaan Negara tidak boleh hanya bertumpu pada satu tangan.

A Yuli Tauvani: The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province

- 3) Hak-hak dasar, hak dasar merupakan sasaran perlindungan hukum bagi rakyat, dan sekaligus membatasi kekuasaan pembentukan undang-undang.
- 4) Tersedia saluran melalui pengadilan yang bebas untuk menguji keabsahan tindak pemerintah.²

Berdasarkan pengamatan dan bertitik tolak pada kondisi sampai saat ini tantangan terbesar yang dihadapi lingkungan hukum dan ketatanegaraan di Indonesia sebagai dampak globalisasi yang dapat diterawang ialah mewujudkan keadilan. Keadilan adalah kebutuhan universal manusia, tetapi keadilan tidak datang begitu saja dari atas langit melainkan harus diperjuangkan dan harus diciptakan oleh pemerintah bersama-sama dengan anggota masyarakat itu sendiri. Walaupun secara konstitusional masalah keadilan, khususnya keadilan sosial telah tercantum di dalam konstitusi dan sekaligus merupakan instruksi kepada para penyelenggara Negara, kenyataan menunjukkan bahwa masih terjadi kesenjangan. Pemerintah memang memegang peranan yang dominan dalam upaya perwujudan keadilan di masyarakat. Untuk itu perlu mewujudkan prakondisi melalui perubahan orientasi berpikir dan bertindak. Keadilan tidak bisa diwujudkan di dalam pemerintahan yang otoriter. Oleh karena itu perlu meninggalkan kebiasaan menggunakan kekuasaan (*power approach*) menjadi penerapan hukum yang konsisten (*legal approach*).³ Usaha penegakan hukum tidak hanya dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan seperti arbitrase, tetapi melalui Ombudsman Republik Indonesia.

Landasan Teori

Tugas Ombudsman berdasarkan Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur bahwa Ombudsman bertugas Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public Wewenang Ombudsman berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur bahwa:

- 1) Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang
 - a) Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
 - b) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan.

- c) Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor.
 - d) Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan.
 - e) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
 - f) Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
 - g) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.
- 2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:
- a) Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
 - b) Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Dalam kedudukannya Ombudsman Republik Indonesia menghadapi tantangan, tidak saja dalam melaksanakan tugas pokoknya yakni menangani pengaduan, tetapi lebih dari pada itu mendorong perbaikan kepatuhan pemerintah dan pemerintah daerah dalam mematuhi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kepatuhan ini adalah syarat bagi Negara dalam menghadapi perkembangan paradigma terkini pelayanan publik.

Mengenai perwujudan yang mendasar di bentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi berfungsi sebagai Lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk klarifikasi, investigasi dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah. Dalam tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja

A Yuli Tauvani: The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya. “Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi”.⁴

Orde reformasi dengan diberlakukannya otonomi daerah bertujuan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah provinsi, kabupaten dan kota dipandang paling mengetahui kebutuhan masyarakat sekaligus paling dekat untuk melayani rakyat. Namun dibalik semangat otonomi daerah, kinerja pemerintah daerah masih jauh dari melayani rakyat. Tidak terkecuali di provinsi Jambi, banyaknya keluhan pelayanan publik yang diberitakan media massa, seperti jalan maupun jembatan yang bertahun-tahun rusak, sekolah rusak, hingga pungli dan warga miskin tidak mendapat Raskin, menjadi salah satu indikator nyata.⁵

Aparatur pemerintah yang seharusnya menjadi pelayan, dipandang lebih menempatkan diri sebagai “pejabat” dan penguasa. Hal ini ditujukan belum membaiknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana visi misi kepala daerah. Wajah pelayanan publik di Provinsi Jambi bisa disebut wajah pelayanan setengah hati. Misalnya saja, dari hasil kepatuhan Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016 masih jauh dari harapan. Pemerintah Kota Jambi dengan 45 jenis pelayanan administrasi yang diteliti, bernasib sama dengan pemerintah Kabupaten Kerinci dengan 47 jenis pelayanan yang masih berada pada zona merah.

Dapat kita perhatikan Pemerintah Kota Jambi dengan 45 jenis pelayanan administrasi. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi dengan 41 jenis pelayanan administrasi dan pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan 60 jenis pelayanan administrasi juga belum memiliki pelayanan publik yang standar, masih berada zona kuning. Belum ada pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah di Provinsi Jambi salah satunya Kota Jambi yang berada di zona hijau menunjukkan, pelayanan publik di kota Jambi belum ada yang berstandar sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil itu sejalan dengan banyaknya jumlah pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman Republik Indonesia secara nasional ada 10.476 pengaduan. Dari jumlah tersebut 40 persen lembaga yang diadukan tertinggi adalah pemerintah daerah, dan disusul kepolisian, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Badan

Pertanahan Nasional. Fenomena yang sama juga terjadi di Provinsi Jambi dan daerah lainnya. Ini bisa disimpulkan Pemerintah Daerah adalah ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan hajat hidup rakyat.

Salah satu permasalahan yang ingin dibahas dalam penulisan ini mengenai pelayanan publik di lingkungan kantor pelayanan pajak pratama Kota Jambi. Masih ada kekurangan terhadap pelayanan publik di lingkungan kantor pelayanan pajak pratama Kota Jambi saat ini, salah satunya dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak bagi wajib pajak. Masih ditemukan ketidak jelasan atau kurangnya transparansi oleh pegawai wajib pajak kepada wajib pajak.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang penulis pergunakan dalam penulisan ini adalah yuridis empiris. “Penelitian yuridis empiris berbeda dengan penelitian ilmu hukum normative, penelitian ilmu hukum empiris bertujuan untuk mengetahui sejauhmana bekerjanya hukum di dalam masyarakat”⁶. Adapun lokasi penelitian yang penulis pilih yaitu Ombudsman Provinsi Jambi dalam menjalankan tugasnya melakukan pengawasan terhadap perbuatan mal administrasi bagi penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan masalah yang di teliti, maka spesifikasi penelitian yang penulis gunakan adalah metode yang bersifat deskriptif analitis, yaitu dengan menggambarkan peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kota Jambi dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi. Populasi dalam penelitian ini adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dan Kantor pelayanan pajak pratama Jambi. sedangkan Informan diambil untuk:

- a) Perangkat Obudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. Penarikan sampel berdasarkan *Purposive Sampling* yaitu dengan menentukan terlebih dahulu kriteria-kriteria bagi responden yang dianggap paling mengetahui masalah yang diteliti.
- b) Pegawai pada kantor pelayanan pajak pratama Jambi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.
- c) Analisis Data.⁷

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif yaitu data yang tersedia baik data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan. Hasil yang diperoleh ini disajikan dalam bentuk deskriptif menggambarkan sesuatu kenyataan yang terjadi di lapangan

A Yuli Tauvani: The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province

dalam pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap penyelenggara pelayanan publik.⁸

Hasil Penelitian

Faktor Yang Menjadi Hambatan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Upaya Melakukan Pengawasan Mal Administrasi Di KPP Jambi Bergulirnya orde reformasi dengan diberlakukannya otonomi daerah bertujuan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah provinsi, kabupaten dan kota dipandang paling mengetahui kebutuhan masyarakat sekaligus paling dekat untuk melayani rakyat. Namun dibalik semangat otonomi daerah, kinerja pemerintah daerah masih jauh dari melayani rakyat. Tidak terkecuali di provinsi Jambi, banyaknya keluhan pelayanan publik yang diberitakan media massa, seperti yang dibahas pada penulisan ini buruknya terhadap pelayanan publik di Kantor Pajak Pratama Abadi.⁹

Dalam melakukan fungsi pengawasan, khususnya pada pelayanan publik di Kantor Pajak Pratama Abadi Kota Jambi, Ombudsman Republik Indonesia Jambi tidak menghadapi kendala yang berarti. Namun efektivitas pengawasan dirasakan kurang atau dapat dikatakan Ombudsman Republik Indonesia Jambi tidak dapat segera menanggapi laporan-laporan yang ada. Meskipun laporan atau aduan dari pihak pelapor terkait pelayanan publik di Kota Jambi dapat segera diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Jambi tetapi dalam prosesnya dibutuhkan waktu untuk melakukan pengawasan dan investigasi.¹⁰

Kendala lain yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Jambi dalam pengawasan mal administrasi di kantor Pajak Pratama Abadi berdasarkan hasil wawancara penulis bahwa kurangnya kesadaran masyarakat khususnya untuk berperan aktif melaporkan adanya mal administrasi didalam sebuah instansi salah satunya pada Kantor Pajak Pratama Abadi, kebanyakan informasi diperoleh dari inisiatif media. Selain itu, kendala lain berkaitan dengan website/link Ombudsman Republik Indonesia Jambi yang belum sepenuhnya dapat dipergunakan, hal ini berkaitan pada minimnya kurangnya pengetahuan masyarakat, kurang tentang informasi adanya website/link ombudsman Republik Indonesia Jambi tersebut. Selanjutnya dalam melaksanakan perannya sebagai lembaga Awal mula ombudsman sebenarnya berasal dari Swedia yang mempunyai beberapa definisi. Kata ombudsman bisa diartikan dengan *representative, agent, delegate, lawyer, guardian or any other person who is authorized by others to act on their behalf and serve their interest*, yang berarti “perwakilan, agen, delegasi, pengacara, pelindung atau orang-orang yang diminta oleh orang lainnya untuk melakukan mewakili kepentingan

mereka dan melayani keuntungan mereka. Cita-cita untuk menyelenggarakan pemerintahan negara yang bersih merupakan cikal bakal didirikannya komisi ombudsman, hal ini tertuang dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang menyatakan Pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Lebih dari itu, ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme telah memerintahkan penyelenggara negara agar segera membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi salah satu diantaranya adalah komisi ombudsman. Dengan demikian posisi komisi ombudsman nasional dalam pemberantasan korupsi sesuai dengan TAP Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 berada pada wilayah prevensi.¹¹

Pada dasarnya ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Pemilihan anggota ombudsman dilakukan melalui suatu pemilihan oleh parlemen dan diangkat oleh kepala negara dalam hal ini presiden setelah berkonsultasi dengan pihak parlemen. Peranan ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak fair dan mal administrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka dan pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat¹².

Institusi pengawasan bernama Ombudsman pertama kali lahir di Swedia. Meskipun demikian pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Ombudsman pertama dibentuk oleh raja Charles XII di Swedia pada tahun 1700an dengan nama *King's Highest Ombudsman*. Selama satu setengah abad berlalu, institusi ombudsman baru dikenal di Swedia. Setengah abad setelahnya barulah sistem Ombudsman ini menyebar ke berbagai penjuru dunia. Setelah raja Charles XII di Swedia membentuk *Office Of The Kings Highest Ombudsman*, Parlemen Swedia juga mengukuhkannya dengan membentuk Ombudsman Parleментар pada tahun 1809. Meskipun keberadaannya saat itu mewakili kehadiran Raja, tetapi *Highest Ombudsman* tidak memiliki otoritas politik. Ia hanya bertugas untuk memastikan bahwa hukum tetap dipatuhi, dan para pejabat negara tetap melaksanakan tugasnya dengan

A Yuli Tauvani: The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province

baik. Untuk menjamin kepatuhan tersebut *Highest Ombudsman* diberikan hak menuntut para pejabat negara yang melanggar hukum dan menjalankan tugasnya dengan baik. Pembentukan *Office Of The King's Highest Ombudsman* oleh Raja Charles XII di Swedia dapat dilihat sebagai bentuk komitmen seorang penguasa yang membuka ruang pengawasan oleh masyarakat terhadap jalannya roda pemerintahan. Tentu membutuhkan kebesaran jiwa bagi Raja Charles XII, karena sebagai seorang raja dengan segala kekuasaan dan hak-hak istimewa yang dimilikinya, ia beserta jajaran orang-orang sekitar kerajaan dengan rela hati membuka diri terhadap pengawasan yang dilakukan masyarakat melalui *Highest Ombudsman*.¹³

Pembahasan

pengawas, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi tentu menemukan hambatan, hambatan tersebut yaitu kurangnya Sarana dan Prasarana Dalam bidang sarana dan prasarana, pihak Ombudsman masih keterbatasan fasilitas berupa alat-alat pengawasan seperti alat perekam dan kamera tersembunyi untuk menemukan bukti dalam pengawasan.¹⁴

Permasalahan tersebut bukan hanya itu saja, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan kewenangan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman sebagai lembaga negara independen. Di samping itu, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ini juga memberikan mekanisme penyelesaian permasalahan (sengketa) yang terjadi akibat penyelenggaraan pelayanan publik, yang berlandaskan *prinsip alternative dispute resolution (ADR)* dan dengan pendekatan yang persuasif, yang mengedepankan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan maladministrasi. Salah satu produk hukum penyelesaian maladministrasinya adalah rekomendasi. Banyak para pihak yang menganggap rekomendasi ombudsman tersebut dengan sebelah mata, karena rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia tersebut hanya merupakan saran bagi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan mal administrasi dan tidak mempunyai akibat hukum yang dapat membuat jera.¹⁵

Melihat keadaan tersebut, perlunya perubahan mengenai aturan tentang mekanisme penyelesaian sengketa Ombudsman Republik Indonesia tersebut, karena rekomendasi dari Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan satu-satunya senjata Ombudsman Republik Indonesia untuk melakukan pengawasan dan

pencegahan mal administrasi di Pelayanan Publik salah satunya di Kantor Pajak Pratama Abadi Jambi.

dibanjirin dengan keluhan-keluhan seperti laporan adanya mal administrasi di Kantor Pajak Pratama Abadi. Ombudsman Republik Indonesia bukan merupakan Perlu digaris bawahi lembaga Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang akan lembaga sementara, tetapi sudah menjadi lembaga permanen di Indonesia, jadi perlunya perubahan terhadap lembaga tersebut agar pelanggaran-pelanggaran mal administrasi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut tidak terjadi lagi. 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. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Rekomendasi juga diartikan sebagai saran (*suggestion*), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat. Dalam kaitannya dengan tugas dan wewenang Ombudsman maka rekomendasi Ombudsman adalah lebih dari sekadar saran atau nasihat biasa kepada pejabat pemerintah atau penyelenggara negara tentang apa yang harus dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, baik itu yang sifatnya kasus-perkasus maupun yang sifatnya sistemik. Sebab rekomendasi dari Ombudsman berkaitan dengan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pelayanan (hukum yang adil, termasuk pemberantasan dan mencegah perilaku KKN).

Kesimpulan

Di kantor pelayanan pajak pratama Jambi masih banyak dijumpai pelanggaran-pelanggaran mal administrasi dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak. Pelanggaran ini terjadi dikarenakan kerumitan dari persyaratan-persyaratan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama Jambi kepada wajib pajak. Dalam hal ini dapat dikatakan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan terhadap pelayanan publik di kantor pajak pratama jambi masih belum sesuai dengan harapan, dan pengawasan terhadap kantor Pajak Pratama Abadi sangat diperlukan, karena kantor

A Yuli Tauvani: The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province

pajak pratama jambi merupakan pelayanan publik yang dananya bersumber dari keuangan Negara.

Banyak sekali hambatan-hambatan yang dialami oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jambi saat melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kantor Pajak Pratama Abadi, yang pertama kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pelanggaran mal administrasi tersebut, yang kedua hambatannya yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, yang ketiga yaitu rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dianggap sebelah mata dikarenakan tidak mempunyai akibat hukum.

Berdasarkan pada uraian-uraian pada Kesimpulan terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Melihat dari permasalahan tersebut yaitu kurangnya peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jambi, perlunya pengawasan dari pemerintah terhadap kinerja Ombudsman Republik Indonesia, karena Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang di bawah Presiden secara langsung dibentuk dan diberi tugas untuk melakukan pengawasan pelayanan publik.

Serta melihat dari hambatan-hambatan yang dialami Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jambi dalam melakukan pengawasan di Kantor Pajak Pratama Abadi tersebut perlunya reformasi birokrasi di dalam Ombudsman Republik Indonesia tersebut, agar terciptanya cita-cita yang diamanatkan oleh Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tersebut.

Asas kesamaan Banyak para pihak yang menganggap rekomendasi ombudsman tersebut dengan sebelah mata, karena rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia tersebut hanya merupakan saran bagi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan mal administrasi dan tidak mempunyai akibat hukum yang dapat membuat jera.

Melihat keadaan tersebut, perlunya perubahan mengenai aturan tentang mekanisme penyelesaian sengketa Ombudsman Republik Indonesia tersebut, karena rekomendasi dari Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan satu-satunya senjata Ombudsman Republik Indonesia untuk melakukan pengawasan dan pencegahan mal administrasi di Pelayanan Publik salah satunya di Kantor Pajak Pratama Abadi Jambi.

Mengingat bahwa tugas Ombudsman Republik Indonesia adalah mengawal keberlangsungan pemerintahan supaya tetap pada koridor yang benar. Pemerintah yang baik harus taat pada hukum dan norma yang ada sehingga pemerintahan yang ada akan memenuhi cita hukum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang

Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas KKN. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas KKN tersebut disebutkan beberapa norma pemerintah yang baik, yaitu: 1). Asas kepastian hukum; 2). Asas keseimbangan; 3) Asas kecermatan; 4) Asas motivasi; 5) Asas tidak melampaui dan atau mencampurkan kewenangan; 6) Asas nondiskriminasi; 7). Asas keadilan; 8). Asas kewajaran dan kepatutan; 9). Asas menanggapi pengharapan yang wajar; 10). Asas meniadakan akibat-akibat suatu keputusan yang batal; 11). Asas-asas perlindungan atas pandangan hidup pribadi; 12). Asas tertib penyelenggaraan administrasi pemerintahan; 13). Asas keterbukaan; 14). Asas proposionalitas; 15). Asas profesionalisme; 16). Asas akuntabilitas; 17). Asas kepentingan umum; 18). Asas efisiensi, dan; 19). Asas efektifitas.

Endnotes

¹ Bahder Johan Nasution, *Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia*, (Cetakan ke 3; Bandung: Mandar Maju, 2014).

² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar Edisi Revisi* (Cetakan 5, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2016), h. 74.

³ M. Dimiyati Hartono, *Lima Langkah Membangun Pemerintahan Yang Baik*, (Cetakan pertama, Ind, Hill-Co: Jakarta Selatan, 1997), h. 63.

⁴ Widodo, Joko, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, (Insan Cendekia, Surabaya, 2001), h. 259.

⁵ H.M Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, (Cetakan ke 2; Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2016).

⁶ H. Salim HS, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis Buku Tiga*, (Cetakan pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016), h. 123.

⁷ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008).

⁸ Soerjono Soekamto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

⁹ M. Dimiyati Hartono, *Lima Langkah Membangun Pemerintahan Yang Baik*, (Cetakan pertama; Jakarta Selatan: Ind, Hill-Co, 1997).

¹⁰ Sedarmayanti, *Good Governance Kepemerintahan Yang Baik*, (Cetakan kedua, Bandung: Minadar Maju, 2012).

¹¹ Padmo Wahyono dalam Zainal Arifin Hosein, *Kekusasa Kebakiman Di Indonesia*, (Cetakan pertama; Malang: Setara Pers, 2016).

¹² Sedarmayanti, *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik*, (Cetakan kedua; Bandung: Mnadar Maju, 2012).

¹³ M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013, Hal. 132-133.

¹⁴ Anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi, Shopian Hadi, tanggal 15 Agustus 2018.

¹⁵ Munir Fuady, *Teori Negara Hukum Modern*, (Cetakan Pertama; Bandung: Rafika Aditama, 2009).

Daftar Pustaka

- Bahder Johan Nasution, *Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Cetakan ke-3; Bandung: Mandar Maju, 2014.
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2008.
- H. Salim HS, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis Buku Tiga*, Cetakan pertama; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- H.M Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Cetakan ke 2; Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2016.
- M. Dimiyati Hartono, *Lima Langkah Membangun Pemerintahan Yang Baik*, Cetakan pertama; Jakarta Selatan: Ind, Hill-Co, 1997.
- Munir Fuady, *Teori Negara Hukum Modern*, Cetakan Pertama; Bandung: Rafika Aditama, 2009.
- Padmo Wahyono dalam Zainal Arifin Hosein, *Kekuasaa Kebakiman Di Indonesia*, Cetakan pertama; Malang: Setara Pers, 2016.
- Soerjono Soekamto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenak Hukum Suatu Pengantar, Edisi Revisi*, Cetakan 5, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2016.
- Sedarmayanti, *Good Governance Kepemerintahan Yang Baik*, Cetakan kedua, Bandung: Minadar Maju, 2012.
- Widodo, Joko, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia, 2001\.
- Peraturan Perundang-Undangan
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah