



Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pemeriksaan Maladministrasi Tes Wawasan Kebangsaan Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi

Dedi Rusman Tuarita¹, Victor Juzuf Sedubun², Erick Stenly Holle³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

@ : dedituarita07@gmail.com

doi : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



Info Artikel

Keywords:

Ombudsman Authority;
Maladministration; Public
service.

Kata Kunci:

Wewenang Ombudsman;
Maladministrasi; Pelayanan
Publik.

Abstract

Introduction: Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman gives authority to the Ombudsman to supervise and examine the implementation of public services for maladministration by state officials. However, in carrying out its authority, the ombudsman is faced with the problem of the KPK TWK and receives a report on the maladministration of the KPK employee TWK, so this raises the issue of whether the KPK employee TWK is part of maladministration and part of the administration of public services.

Purposes of the Research: This study aims to find out the Ombudsman of the Republic of Indonesia has the authority to examine maladministration of the national insight test of employees of the corruption eradication commission.

Methods of the Research: Type of research used is normative, namely research that is based on the rule of law that can provide an explanation of the problems being studied. The problem approach is the legal approach (statute approach) and the conceptual approach (conceptual approach). The collection of legal materials through primary legal materials is then linked to secondary legal materials.

Results of the Research: Ombudsman of the Republic of Indonesia has the authority to examine maladministration of the national insight test of corruption eradication commission employees, as that the TWK of KPK employees is part of the object of maladministration examination which is a term related to the duties of the ombudsman according to the form and concept of maladministration and based on article 1 number 3 Law No. 37 of 2008. and TWK of KPK employees are part of public services within the scope of administrative services as referred to in Article 5 paragraphs (1) and (2), Article 46 paragraph (1) of Law Number 25 of 2009 and as well as maladministration in the implementation TWK which resulted in 51 KPK employees being dismissed, so that KPK employees reported TWK maladministration to the ombudsman. Thus the ombudsman carries out his duties and functions in examining the TWK of KPK employees according to the provisions of Article 6 and Article 7 of Law No. 37 of 2008 which gives the ombudsman the authority to receive maladministration reports.

Abstrak

Latar Belakang: Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman memberikan kewenangan kepada ombudsman untuk mengawasi dan memeriksa penyelenggaraan pelayanan publik atas maladministrasi oleh penyelenggara negara. Namun dalam menjalankan kewenangannya ombudsman dihadapkan dengan permasalahan TWK KPK dan menerima laporan atas maladministrasi TWK pegawai KPK tersebut, sehingga hal ini menimbulkan permasalahan apakah TWK

pegawai KPK bagian dari maladministrasi dan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Ombudsman Republik Indonesia berkewenangan dalam memeriksa maladministrasi tes wawasan kebangsaan pegawai komisi pemberantasan korupsi.

Metode Penelitian: Tipe penelitian yang digunakan adalah normatif yakni penelitian yang pada aturan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang diteliti. Pendekatan masalah yakni pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pengumpulan bahan hukum melalui bahan hukum primer kemudian dikaitkan dengan bahan hukum sekunder.

Hasil Penelitian: Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk memeriksa maladministrasi tes wawasan kebangsaan pegawai komisi pemberantasan korupsi, sebagaimana bahwa TWK pegawai KPK bagian dari objek pemeriksaan maladministrasi yang merupakan istilah yang berhubungan dengan tugas ombudsman sebagaimana bentuk dan konsep maladministrasi dan berdasarkan pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 tahun 2008. dan TWK pegawai KPK merupakan bagian dari pelayanan publik dalam ruang lingkup pelayanan administrasi sebagaimana pada Pasal 5 ayat (1) dan (2), Pasal 46 ayat (1) pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan sebagaimana maladministrasi pada pelaksanaan TWK yang mengakibatkan 51 pegawai KPK diberhentikan, sehingga pegawai KPK melaporkan maladministrasi TWK ke ombudsman. Dengan demikian ombudsman menjalankan tugas serta fungsi dalam memeriksa TWK pegawai KPK sebagaimana berdasarkan pada ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang memberikan kewenangan ombudsman untuk menerima laporan maladministrasi.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipilnya 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 demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian.¹ Melalui Keppres Nomor 44 Tahun 2002, Komisi Ombudsman Nasional hadir sebagai manifestasi konkret bahwa rakyat juga berhak mendapatkan perlakuan secara prioritas dalam hal pelayanan publik. Tugas pokoknya adalah melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan umum oleh penyelenggara negara. untuk mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi ombudsman nasional, maka perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat.

¹ Sunaryati Hartono, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia* (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003), h. 1.

Pasca berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 7 oktober Tahun 2008, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainya.² Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disingkat UU No. 37 Tahun 2008), pada Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Selain itu tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan rekomendasi atas laporan tersebut yang ditujukan kepada terlapor. Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menidaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, Peran Ombudsman juga tidak terlepas dari pelayanan publik karena Ombudsman memang mempunyai fungsi sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disingkat UU No. 25 Tahun 2009), yang dimaksud pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Selanjutnya pada angka 2 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.³

Namun dalam perjalanannya, banyak berita mengenai polemik yang terjadi pada Komisi Pemberantasan Korupsi (selanjutnya disingkat KPK) yang menimbulkan berbagai kekisruhan dan opini publik terhadap Tes Wawasan Kebangsaan (selanjutnya disingkat TWK). Sehingga dugaan terjadi penyimpangan prosedur dalam proses peralihan status pegawai KPK menjadi pegawai Aparatur Sipil Negara (selanjutnya disingkat ASN), oleh karena itu TWK merupakan kebijakan yang dijadikan sebagai syarat penentu dalam peralihan status pegawai KPK menjadi ASN, dan mengakibatkan 51 pegawai KPK dinyatakan tidak memenuhi syarat tersebut, kemudian melaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disingkat ORI) untuk melakukan tindak lanjut atas laporan tersebut dan melakukan pemeriksaan. Dengan adanya maladministrasi TWK pegawai KPK, sehingga ombudsman menerima dan memeriksa perkara oleh karena itu menarik untuk diteliti ialah apakah TWK merupakan bagian dari objek maladministrasi dan

² Winarso, “Transisi Menuju Ombudsman Republik Indonesia,” *Suara Ombudsman*, no. 3 (2008): 3.

³ Fitri Kartika Sari and Agustin C Karay, “Kewenangan Ombudsman Sebagai Lembaga Independen Dalam Pelaksanaan Laporan Masyarakat,” *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM* 2, no. 1 (2020): 13–24.

pelayanan publik, sehingga ORI berkewenangan untuk memeriksa laporan maladministrasi TWK pegawai KPK.

2. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan ialah normatif yakni penelitian yang terfokuskan pada aturan-aturan hukum yang dapat memberikan penjelasan sistematis terhadap suatu permasalahan yang diteliti. Pendekatan masalah yakni pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pengumpulan bahan hukum melalui bahan hukum primer kemudian dikaitkan dengan bahan hukum sekunder.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Kewenangan Ombudsman sebagai Lembaga Pemeriksaan Laporan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia dikenal sebagai lembaga independen yang menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi publik itu termasuk dalam keputusan atau tindakan pejabat publik yang tidak pantas, menyimpang, sewenang-wenang (tidak teratur/tidak sah), penyalahgunaan kekuasaan, dan penundaan yang berlarut-larut. Keberadaan ombudsman diperlukan untuk menangani penyalahgunaan wewenang oleh pejabat pemerintahan sekaligus membantu aparat negara dalam melaksanakan administrasi negara secara efisien dan adil.⁴

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman bertugas:

- a) menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c) menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan;
- f) membangun jaringan kerja;
- g) melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Ombudsman memiliki kewenangan lebih dalam melakukan perannya untuk menindaklanjuti laporan masyarakat, Selanjutnya pada Pasal 1 angka 15 mengatakan "Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan investigasi yang dilakukan oleh ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan maladministrasi yang dilaporkan kepada ombudsman", dan pengawasan ombudsman dimulai dengan adanya laporan, untuk seterusnya

⁴ Jazim Hamidi, *Penerapan Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Pemerintah yang Layak (AAUPL) Dilingkungan Peradilan Administrasi Indonesia (Upaya Menuju Clean And Stable Government)* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009).

ditindaklanjuti oleh ombudsman, sebagaimana berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No 37 Tahun 2008 mendefinisikan bahwa "Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi". Selanjutnya pada angka 5 menyebutkan bahwa "Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman". Sehingga laporan masyarakat (Pelapor) yang diajukan kepada ombudsman dapat diklasifikasi asal pelapornya sebagai berikut :

- a) Dari klasifikasi Pelapor Perorangan/*Individual*
- b) Kuasa Hukum/*Lawyers*
- c) Badan Hukum/*Legal Persons*
- d) Kelompok/Organisasi masyarakat/*Non Government Organisation*
- e) Instansi Pemerintahan/*Government Institution*
- f) Lain-lain.

Berdasarkan klasifikasi pelapor tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelapor bisa berasal dari berbagai komponen masyarakat,⁵ dan pengaduan laporan masyarakat tidak serta-merta ditindaklanjuti oleh ombudsman melainkan dilihat dari laporan yang jelas identitas pelapornya, substansi laporan yang terkait dengan maladministrasi oleh pejabat pemerintahan atau pejabat peradilan, dan laporan disertai dengan data serta bukti pendukung lainnya. Dalam laporan yang disampaikan kepada ombudsman dapat diklasifikasi jenis-jenis penyimpangan dan atau maladministrasi oleh pejabat pemerintahan dan perjabat peradilan sebagai berikut:⁶

- a) Pemalsuan/Persekongkolan/*Forgery/Conspiracy*
- b) Interpretasi/*intervation*
- c) Penanganan berlarut/Tidak menangani/*Undue Delay*
- d) Inkompetensi/*Incompetence*
- e) Penyalahgunaan wewenang/berlebihan/*Abuse of Power*
- f) Nyata-nyata berpihak/*Impartiality*
- g) Menerima imbalan/KKN
- h) Penggelapan barang bukti/*Illegal Possesion and Ownnership*
- i) Bertindak tidak layak/*Misleading Practices*
- j) Melalaikan kewajiban/*Unfulfill Obligation*
- k) Dan lain-lain.

Oleh karena itu maladministrasi merupakan salah satu istilah yang berhubungan dengan ruang lingkup tugas dan fungsi ombudsman. sehingga berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No 37 Tahun 2008, memberikan pengertian maladaministrasi tersebut dengan sangat luas dan mencakup banyak hal yang dapat menimbulkan kerugian material dan immaterial serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara.⁷ Munculnya tindakan maladministrasi dikarenakan penyelenggaran pelayanan

⁵ Antonius Sujata, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang Dan Masa Mendatang* (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), h. 35-36.

⁶*Ibid.*

⁷ Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2013), h. 3.

publik yang tidak menjalankan tugas seperti sebagaimana mestinya, keadaan tersebut membuat masyarakat atau orang-perorangan merasa dirugikan, sehingga masyarakat atau orang-perorangan mengajukan laporan pengaduan kepada ombudsman atas maladministrasi dalam peyelenggaran pelayanan publik.⁸

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 yang dimaksud dengan “Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian penyelenggara negara menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “ Penyelenggara negara adalah pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif atau yudikatif, pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “Setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”. Berdasarkan rumusan bunyi pasal tersebut, maka perlu diketahui pengertian pelayanan publik sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang tersebut memberikan pengertian bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Menurut pendapat kotler dan kutipan sampara lukman “pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengutungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya sampara berpendapat “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dana menyediakan kepuasan pelanggan”. Selanjutnya Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, memberikan ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- 1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- 2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- 3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

⁸ Dyah Adriantini Sintha Dewi, “Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 11, no. 2 (2016): 111–24.

- b) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- 4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c) penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- 5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- 7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a) tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b) tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Selanjutnya, Pasal 46 ayat (1) menyebutkan “Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang ini”. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya diperlukan pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan landasan hukum yang mengatur tugas dan fungsi ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

3.2 Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pemeriksaan Maladministrasi Tes Wawasan Kebangsaan Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi

Ombudsman Republik Indonesia menjalankan kewenangan, dalam menerima dan memeriksa atas laporan masyarakat terkait maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta aturan pelaksanaan berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian laporan. Oleh karena itu ombudsman menerima pengaduan dari 51 pegawai KPK diberhentikan dikarenakan tidak memenuhi standar TWK sebagai Pelapor, yang melaporkan maladministrasi TWK, sehingga untuk melihat kewenangan yang dimiliki oleh ombudsman dalam memeriksa maladministrasi TWK pegawai KPK dari tugas dan fungsi ombudsman.

1. TWK Pegawai KPK bagian dari Objek Pemeriksaan Maladministrasi Ombudsman

Tes Wawasan Kebangsaan adalah tes materi yang bertujuan untuk menguji seberapa baik wawasan dan pengetahuan calon Aparatur Sipil Negara (selanjutnya disingkat ASN) tentang Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Bhineka Tunggal Ika, NKRI dan Pemerintahan yang sah. Tidak ada defenisi secara normatif yang mendefinisikan pengertian TWK, namun berdasarkan materi muatan TWK, maka hal ini dapat dilihat pada ketentuan Pasal 23 huruf a Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN menyebutkan "Pegawai ASN wajib: setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan TWK pegawai KPK sebagai asesmen peralihan status pegawai KPK menjadi ASN, terdapat hal-hal yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dasar hukum persyaratan alih status kepegawaian KPK sebagai ASN Sebagaimana berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Pasal 2 angka 6 menyebutkan "Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi adalah aparatur sipil negara sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai aparatur sipil negara". Dan pada Pasal 69C menyatakan " Pada saat undang-Undang ini mulai berlaku, Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi yang belum berstatus sebagai pegawai aparatur sipil negara dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Undang-Undang ini mulai berlaku dapat diangkat menjadi aparatur sipil negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan". kemudian diatur dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2020 tentang Alih status Pegawai KPK menjadi ASN pada Pasal 3 berbunyi bahwa, pengalihan pegawai komisi pemberantasan korupsi menjadi pegawai ASN sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilakukan dengan syarat :

- a) Berstatus sebagai Pegawai Tetap atau Pegawai tidak tetap Komisi Pemberantasan Korupsi;
- b) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Pemerintahan yang sah;
- c) Memiliki kualifikasi sesuai dengan persyaratan jabatan;
- d) Memiliki kompetensi sesuai dengan persyaratan jabatan;

- e) Memiliki integritas dan moralitas yang baik; dan
- f) Syarat lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang ASN yang ditetapkan dalam Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi.

Berdasarkan penjelasan dalam Pasal 69 C secara jelas memerintahkan bahwa pegawai KPK yang belum menjadi ASN harus diangkat berdasarkan ketentuan Perundang-undangan yang dimaksud adalah PP Nomor 41 Tahun 2020 tentang alih status pegawai KPK, dan dari persyaratan pada Pasal 3 tersebut tidak ada ketentuan yang menyatakan atau mengamanatkan bahwa syarat peralihan pegawai KPK harus dengan tahap tes wawasan kebangsaan, bahkan dalam PP Nomor 41 Tahun 2020 belum dan/atau tidak ada ketentuan yang mengharuskan peralihan status pegawai KPK menjadi ASN harus dengan tahap TWK dan menjadikan TWK sebagai syarat kelulusan menjadi ASN. Namun dalam penerapannya TWK hanya didasarkan pada Peraturan Komisi Nomor 1 Tahun 2020 (yang selanjutnya disingkat Peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2021) pada Pasal 5 yang berbunyi:

- 1) Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 yang masih melaksanakan tugas dapat beralih menjadi PNS.
- 2) Pengalihan Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi menjadi PNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan syarat:
 - a) bersedia menjadi PNS;
 - b) setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
 - c) tidak terlibat kegiatan organisasi yang dilarang pemerintah dan/atau putusan pengadilan;
 - d) memiliki integritas dan moralitas yang baik;
 - e) memiliki kualifikasi sesuai dengan persyaratan jabatan; dan
 - f) memiliki kompetensi sesuai dengan persyaratan jabatan.
- 3) Syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a sampai dengan huruf d dituangkan dalam surat pernyataan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komisi ini.
- 4) Selain menandatangani surat pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), untuk memenuhi syarat ayat (2) huruf b dilaksanakan asesmen tes wawasan kebangsaan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi bekerja sama dengan Badan Kepegawaian Negara.

Berdasarkan penjelasan tersebut guna mengimplementasikan ketentuan pada Pasal 5 ayat (2) huruf b dilaksanakannya asesment berupa TWK, sehingga TWK merupakan suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh KPK sebagai penyelenggara dalam melakukan peralihan status pegawai KPK menjadi ASN. Dengan begitu pelaksanaan peralihan status pegawai KPK menjadi tidak berdasar yang seharusnya disyaratkan pada ketentuan dalam PP Nomor 41 Tahun 2020 sebagai acuan dalam proses peralihan status pegawai KPK tersebut. Sehingga Pelaksanaan asesmen Tes Wawasan Kebangsaan dalam rangka peralihan Pegawai KPK menjadi ASN oleh KPK bekerja sama dengan Badan Kepegawaian Negara (selanjutnya disingkat BKN) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 1 Tahun 2021, telah sesuai dengan kewenangan BKN dalam melaksanakan penilaian kompetensi ASN sebagaimana tugas yang dimandatkan dalam Pasal 48 huruf b Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN

dan Penunjukan Lembaga Penilaian Kompetensi dan penggunaan Tenaga Ahli atau Asesor yang memiliki kualifikasi dan kompetensi khusus dalam asesmen TWK dari Instansi Pemerintah lainnya adalah tindakan yang sah dan dibenarkan oleh peraturan perundang-undangan, yaitu sesuai dengan ketentuan bantuan kedinasan sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (1) huruf a dan huruf b Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Selanjutnya Ketentuan Pasal 23 ayat (1) Peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2021, menyebutkan bahwa pegawai KPK diberhentikan sebagai ASN antara lain: *pertama*, meninggal dunia, *kedua*, tidak lagi memenuhi syarat sebagai ASN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dan *ketiga*, permintaan secara tertulis". Dari penjelasan ketentuan tersebut, maka alasan pelaporan kepada ombudsman terkait dugaan maladministrasi yaitu pada bunyi ketentuan kedua, tidak lagi memenuhi syarat sebagai ASN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 pada Peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2021 Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam Pasal 5 itu antara lain seperti: kesediaan menjadi PNS, kesetiaan pada Pancasila, UUD NRI 1945, NKRI, dan Pemerintah yang sah, keterpenuhan syarat tersebut harus dibuktikan lewat suatu tes yang dinamakan asesmen tes wawasan kebangsaan (TWK).

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan TWK dan penetapan hasil TWK maka hal ini tidaklah sesuai dengan putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 70/PPU XVIII/2019, sebagaimana berdasarkan salinan putusan pegawai KPK sebagai ASN. Putusan tersebut menjelaskan bahwa pengalihan status pegawai KPK menjadi ASN dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepastian hukum sesuai dengan kondisi faktual KPK atau dapat disimpulkan bahwa peralihan status ini untuk memberikan kepastian hukum terhadap status pegawai. Nilai kepastian hukum tersebut merupakan nilai yang pada prinsipnya memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negara dari kekuasaan yang bertindak sewenang-wenang, sehingga hukum memberikan tanggung jawab pada negara untuk dapat memberikan jaminan perlindungan bagi setiap warga negaranya⁹. Dari putusan tersebut dapat dimaknai bahwa proses peralihan status pegawai KPK menjadi ASN tidak boleh merugikan hak pegawai KPK dengan alasan apapun. Namun pada pelaksanaan TWK mengakibatkan pemberhentian 51 (lima puluh satu) Pegawai KPK disebabkan tidak lagi memenuhi syarat sebagai ASN, dikarenakan tidak memenuhi standar asesmen TWK yang dilaksanakan oleh KPK. Seharusnya maksud dan tujuan dalam UU Nomor 19 tahun 2019 adalah hanya sebatas alih status pegawai KPK, yang dimana keberadaan pegawai KPK diberikan statusnya sebagai ASN tanpa adanya asesmen TWK.

Oleh karena itu pelaksanaan alih status pegawai KPK menjadi ASN dengan assesmen TWK tidak digunakan untuk maksud dan tujuan seleksi ulang, evaluasi kerja, maupun pemberhentian kepada pegawai KPK sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 69 C, sehingga keberadaan TWK pegawai KPK mengakibatkan pemberhentian 51 pegawai KPK. Dengan begitu hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi penerapan kebijakan dalam alih status pegawai KPK menjadi ASN secara menyimpang dari tujuan awal semulanya dan KPK sebagai penyelenggara dalam melaksanakan TWK pegawai KPK yang didasarkan pada Peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2021 sebagai tindakan, kebijakan/keputusan yang menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut,

⁹ Gede Nyoman Remaja, "Makna Hukum Dan Kepastian Hukum," *Kertha Widya* 2, no. 1 (2014): 1-26.

yang seharusnya tidak melampaui tujuan sebagaimana dalam ketentuan pada Pasal 69 C dan PP Nomor 41 Tahun 2020. Sehingga dalam proses rangkai TWK berupa penetapan dasar hukum, pelaksanaan TWK dan penetapan hasil tersebut menimbulkan kerugian material dan immaterial dalam pelaksanaan TWK yang menjadi ketidakpuasan dan ketidakadilan bagi 51 pegawai KPK.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka TWK pegawai KPK bagian dari maladministrasi sebagaimana konsep maladministrasi yang dikemukakan oleh Bryan Garner bahwa maladministrasi adalah regulasi atau manajemen yang tidak baik/buruk, dan dalam hukum positif Indonesia dapat dikategori maladministrasi dalam bentuk berupa: (1) Perilaku dan perbuatan melawan hukum (2) Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang, (3) Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, (4) Kelalaian (5) Pengabaian kewajiban hukum (6) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik (7) Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan (8) Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial (9) Bagi masyarakat dan orang perseorangan¹⁰, dan berdasarkan Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yaitu *Pertama*, bertindak sewenang-wenang seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat. *Kedua*, penyalahgunaan wewenang seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan publik yang diberikan tidak sebagaimana mestinya. *Ketiga*, bertindak tidak layak/ tidak patut dalam proses pemberian pelayanan publik, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.¹¹ Sehingga TWK pegawai KPK memenuhi unsur sebagai suatu tindakan maladministrasi yang menjadi bagian dari objek pemeriksaan ombudsman sebagaimana dalam Pasal 1, angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan :

Objek pemeriksaan Ombudsman adalah Maladministrasi, yaitu 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 immateriel bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Oleh karena itu Pegawai KPK sebagai pelapor yang memberikan kuasanya kepada Tim Advokasi Selamatkan KPK untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga pegawai KPK tersebut memiliki kedudukan hukum sebagai

¹⁰ Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi. Op. Cit.* h. 1.

¹¹ Eric Stenly Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service," *SASI* 17, no. 3 (2011): 21-30.

pelapor sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Oleh karena itu berdasarkan penjelasan tersebut maka ombudsman memiliki kewenangan untuk memeriksa laporan tersebut sebagaimana ditegaskan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009.

2. TWK Pegawai KPK Sebagai bagian dari Pelayanan Publik dalam Penyelenggara Negara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Dari pengertian pelayanan publik tersebut terdapat tiga unsur dalam pelayanan publik yaitu, *unsur pertama*, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, institusi penyelenggara pelayanan publik, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, *unsur kedua*, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang memerlukan layanan (penerima layanan) dan *unsur ketiga*, kepuasan pelanggan menerima pelayanan unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian dalam penyelenggara pelayanan (Pemerintah) untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan/administrasi.¹²

Oleh karena itu konsep pelayanan publik. *Pertama*, Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi. Dengan demikian menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya baik dilakukan sendiri (oleh birokrasi pemerintah) maupun bekerja sama dengan sektor swasta *Kedua*, Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara (proteksi).¹³ Menurut H.A.S Moenir dalam bukunya berjudul *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* mengemukakan bahwa "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Oleh karena itu TWK pegawai KPK sebagai suatu kebijakan dalam proses peralihan status pegawai KPK menjadi ASN WK pegawai KPK sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dalam proses peralihan status pegawai KPK menjadi ASN dan merupakan suatu rangkaian proses dari pemberlakuan dasar hukum, pelaksanaan TWK dan penetapan hasil, sehingga TWK merupakan bagian dari pelayanan publik sebagaimana Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan pengertian pelayanan publik, sehingga TWK pegawai KPK adalah persoalan kepegawaian

¹² Erwan Agus Purwanto, *Pelayanan Publik Modul Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016), h. 13-14.

¹³*Ibid.* h.15.

yang merupakan bagian dari pelayanan administrasi. Dengan konsep administrasi tersebut dapat dibedakan dari dua pengertian, yaitu:¹⁴

- 1) Administrasi dalam arti sempit; dari kata *Administratie* (bahasa belanda) yang meliputi kegiatan; menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan, berbagai keterangan. Administrasi dalam arti sempit merupakan teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi, kegiatan ketatausahaan pada tata usaha merupakan proses atau kegiatan kecil dari administrasi sebagai proses penyelenggaraan kerja sama manusia.
- 2) Administrasi dalam arti luas, dari kata; *Administration*, (Bahasa Inggris) yang meliputi kegiatan atau proses penyelenggaraan kerja sama manusia dalam organisasi, manajemen, kepegawaian, keuangan, perbekalan, komunikasi, informasi (termasuk kegiatan tata usaha), dan hubungan masyarakat. Kelompok kegiatan itu disebut sebagai unsur administrasi.

Administrasi tersebut merupakan rangkaian kegiatan yang wujudnya merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin, mengarahkan, membimbing, menyelaraskan, mengendalikan, mengawasi, menyempurnakan, dan kegiatan-kegiatan lainnya.¹⁵ Oleh karena itu TWK pegawai KPK merupakan bagian dari pelayanan publik, sehingga menjadi kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam ruang lingkup pelayanan administrasi sebagaimana Pasal 5 ayat (1), ayat (2) dan ayat (7) huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya Pasal 18 huruf g dan huruf h menyatakan “masyarakat berhak mengadukan pelaksana dan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Ombudsman”. Selanjutnya Pasal 46 ayat (1) menyebutkan bahwa “Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang ini”, dan ayat (2) menyatakan “Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara”.

4. Kesimpulan

Ombudsman Republik Indonesia berkewenangan memeriksa laporan maladministrasi TWK pegawai KPK, dengan didasarkan *pertama*, bahwa TWK pegawai KPK bagian dari objek pemeriksaan maladministrasi yang merupakan istilah yang berhubungan dengan tugas ombudsman sebagaimana penjelasan mengenai bentuk dan konsep maladministrasi dan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 tahun 2008. *Kedua*, TWK merupakan bagian dari pelayanan publik dalam ruang lingkup pelayanan administrasi sebagaimana pada Pasal 5 ayat (1) dan (2), Pasal 46 ayat (1) pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan dugaan maladministrasi pada pelaksanaan TWK salah satunya ialah penetapan hasil yang mengakibatkan 51 pegawai KPK diberhentikan, sehingga pegawai KPK melaporkan maladministrasi TWK ke ombudsman. Oleh karena itu ombudsman menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 pada

¹⁴ Kamarudin Sellang, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Ombak, 2016), h. 11.

¹⁵*Ibid.* h. 13.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang memberikan kewenangan ombudsman untuk menerima laporan maladministrasi, Dengan demikian ombudsman berkewenangan melakukan pemeriksaan dari laporan Pelapor dalam maladministrasi TWK pegawai KPK tersebut.

Daftar Referensi

- Dewi, Dyah Adriantini Sintha. "Mediasi Dalam Penyelesaian Sangketa Maladministrasi Oleh Ombudsman." *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 11, no. 2 (2016): 111-24.
- Hamidi, Jazim. *Penerapan Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Pemerintah yang Layak (AAUPL) Dilingkungan Peradilan Administrasi Indonesia (Upaya Menuju Clean And Stable Government)*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Hartono, Sunaryati. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003.
- Nurtjahjo, Hendra. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2013.
- Purwanto, Erwan Agus. *Pelayanan Publik Modul Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016.
- Remaja, Gede Nyoman. "Makna Hukum Dan Kepastian Hukum." *Kertha Widya* 2, no. 1 (2014): 1-26.
- Sari, Fitri Kartika, and Agustin C Karay. "Kewenangan Ombudsman Sebagai Lembaga Independen Dalam Pelaksanaan Laporan Masyarakat." *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM* 2, no. 1 (2020): 13-24.
- Sellang, Kamarudin. *Administarsi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak, 2016.
- Stenly Holle, Eric. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service." *SASI* 17, no. 3 (2011): 21-30.
- Sujata, Antonius. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang Dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002.
- Winarso. "Transisi Menuju Ombudsman Republik Indonesia." *Suara Ombudsman*, no. 3 (2008): 3.