

# OMBUDSMAN RI DORONG PERCEPATAN PELAKSANAAN KEBIJAKAN GANTI RUGI PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 20 April 2022 - Imanda Kartika Sari

## Siaran Pers

Nomor 021/HM.01/IV/2022

Rabu, 20 April 2022

**Jakarta** - Ombudsman Republik Indonesia mendorong percepatan pelaksanaan kebijakan ganti rugi pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 42 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasalnya, hingga kini Peraturan Presiden (Perpres) mengenai mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi belum juga diterbitkan.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih mengatakan mekanisme ganti rugi atas kerugian masyarakat yang diakibatkan oleh maladministrasi pelayanan publik ini merupakan langkah perbaikan dan memberikan efek jera.

"Ganti rugi akibat dari maladministrasi tidak semata-mata membebani negara tapi kalau kita dapat mengadopsi *restorative justice*. Sehingga dapat menimbulkan efek jera bagi penyelenggara layanan yang terbukti melakukan maladministrasi dan menyebabkan kerugian masyarakat," ujarnya dalam *Focus Group Discussion* (FGD) terkait Rancangan Perpres Ganti Rugi Pelayanan Publik, Rabu (20/4/2022) di Jakarta.

Najih mengusulkan dalam rancangan Perpres terkait mekanisme dan ketentuan ganti rugi pelayanan publik nantinya agar ganti rugi dibebankan kepada penyelenggara layanan yang terbukti menyebabkan kerugian masyarakat. Sehingga selain menimbulkan efek jera, maka penyelenggara layanan publik dapat terus meningkatkan mutu layanan dan tidak melakukan tindakan maladministrasi.

Anggota Ombudsman RI, Johannes Widiantoro dalam kesempatan yang sama menyampaikan, sesuai Pasal 50 ayat (5) UU Pelayanan Publik, Ombudsman RI diamanatkan untuk dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus dalam hal penyelesaian ganti rugi. Ombudsman RI telah menerbitkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

"Ombudsman aktif mendorong penerbitan Perpres terkait ganti rugi serta melakukan persiapan pelaksanaan ajudikasi khusus, melakukan studi banding, serta mencantumkan dalam dokumen kebijakan internal Ombudsman seperti Grand Design Ombudsman RI 2011-2026 dan Renstra Ombudsman RI," terangnya.

Ia menekankan, ganti rugi merupakan respons penyedia layanan terhadap pengaduan pelanggan akibat kegagalan pelayanan atau layanan yang cacat sebagai upaya pemulihan layanan. Penanganan pengaduan secara efektif dan pemenuhan hak ganti rugi merupakan fitur tata pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang efektif.

"Ganti rugi pelayanan publik membuat kesan pada pengguna layanan bahwa pihak penyelenggara memandang serius terhadap keluhannya. Sebaliknya bagi penyelenggara layanan, ganti rugi dapat menjadi sinyal untuk perbaikan pelayanan atau memastikan kembali tingkat kualitas layanannya," terangnya.

Sebagai tindak lanjut, Pimpinan Ombudsman RI akan melakukan pertemuan dengan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan untuk membahas rancangan Perpres Ganti Rugi.

Turut hadir sebagai narasumber eksternal Asisten Deputi Koordinasi Peningkatan Pelayanan Publik Kemenkopolhukam, Drs. Agung Pratistho, M.Si, Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kemenkumham, Prof. Dr. H.R. Benny Riyanto, S.H. M.Hum., C.N dan Staf Ahli Menpan RB Bidang Politik dan Hukum, Muhammad Imanuddin. (\*)

Narahubung:

Kepala Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring Ombudsman RI

Dominikus Dalu

(0812-9608-523)