

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas dan adil adalah salah satu pilar penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik. Namun, kenyataannya, masalah-masalah terkait dengan pelayanan publik masih sering terjadi di Indonesia, seperti lambatnya respons, birokrasi yang rumit, penyalahgunaan wewenang, dan praktek korupsi. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini dapat mengakibatkan kegagalan sistem dan menurunkan kualitas hidup penduduk.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sering kali diwarnai oleh berbagai masalah, seperti birokrasi yang berbelit-belit, korupsi, kurangnya transparansi, dan rendahnya akuntabilitas. Hal ini berdampak negatif pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga publik lainnya. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan adanya mekanisme pengawasan yang efektif dan independen.¹

Lembaga Ombudsman hadir sebagai salah satu institusi yang bertugas mengawasi dan mengontrol pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini memiliki kewenangan untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman juga berfungsi sebagai lembaga mediasi antara masyarakat dan pemerintah dalam menyelesaikan berbagai sengketa pelayanan publik.

Namun demikian, dalam praktiknya, kedudukan dan kewenangan Ombudsman masih menghadapi berbagai tantangan. Antara lain, keterbatasan

¹ Enny Agustina, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Indonesia*, Rechtsregel Jurnal Ilmu Hukum Vol 1, No 2 Desember 2018, hlm. 362

sumber daya, kurangnya pemahaman masyarakat tentang peran Ombudsman, serta hambatan dalam koordinasi dengan lembaga-lembaga pemerintah lainnya.

Dalam pelaksanaan tugas dan kewenangannya, Ombudsman Republik Indonesia memiliki otoritas untuk memanggil paksa (*subpoena power*) sebagai bagian dari upaya untuk memastikan kepatuhan terhadap proses pemeriksaan laporan dugaan maladministrasi. Kewenangan ini diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pasal tersebut menetapkan bahwa jika seorang terlapor atau saksi yang telah dipanggil oleh Ombudsman sebanyak tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan tanpa alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.

Pasal 31 UU Ombudsman berbunyi:

"Dalam hal Terlapor dan saksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara Paksa."

Ketentuan ini memberikan Ombudsman kekuatan hukum untuk mengambil langkah-langkah tegas dalam kasus-kasus di mana pihak-pihak yang dipanggil tidak memenuhi kewajiban mereka untuk hadir dalam proses pemeriksaan. Kewenangan ini penting untuk memastikan bahwa proses pemeriksaan dapat berjalan secara efektif dan bahwa semua pihak yang terkait dengan laporan dugaan maladministrasi dapat memberikan keterangan yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang adil.²

Dalam praktiknya, penggunaan *subpoena power* harus dilakukan dengan hati-hati dan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku, agar tidak melanggar hak-hak individu dan prinsip-prinsip keadilan. Adanya kewenangan ini menunjukkan komitmen Ombudsman untuk menjaga integritas proses pemeriksaan dan

² Nabila Firstia Izzati, *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*,

memastikan bahwa laporan-laporan masyarakat mendapatkan perhatian yang serius dan penanganan yang sesuai.³

Penggunaan *subpoena power* oleh Ombudsman juga mencerminkan prinsip check and balances dalam sistem pemerintahan, di mana lembaga pengawas memiliki kekuatan untuk memastikan bahwa lembaga publik dan individu yang terlibat dalam pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan mereka. Dengan demikian, kewenangan ini berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.⁴

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara independen yang memiliki mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman berwenang menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi, serta berperan sebagai mediator antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Peran strategis ini menjadikan Ombudsman sebagai instrumen penting dalam menjaga akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, lembaga ini menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi Ombudsman, serta kurangnya sinergi dengan instansi pemerintah lainnya.

Salah satu persoalan mendasar yang dihadapi Ombudsman adalah lemahnya daya paksa terhadap rekomendasi yang dikeluarkan. Meskipun Pasal 38 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa rekomendasi Ombudsman bersifat final dan mengikat, tidak terdapat sanksi hukum yang tegas bagi pihak yang mengabaikannya. Akibatnya, efektivitas pengawasan menjadi terbatas, karena tidak ada mekanisme yang menjamin kepatuhan dari lembaga yang diawasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kewenangan normatif dan pelaksanaan pengawasan di lapangan, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

³ Nurdin, M. Jakarta: Kencana: Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Kencana

⁴ Stace, H. (2018). The Effectiveness of the Ombudsman in New Zealand: Lessons for Other Countries. *Journal of International Public Administration*, 31(2), 134-147

Contoh konkret dari permasalahan tersebut dapat dilihat dalam kasus maladministrasi di Badan Pertanahan Nasional (BPN), di mana laporan masyarakat mengenai lambatnya proses sertifikasi tanah dan praktik pungutan liar tidak ditindaklanjuti secara serius oleh pihak terkait. Meskipun Ombudsman telah melakukan pemanggilan berdasarkan Pasal 31 UU No. 37 Tahun 2008, yang memungkinkan pemanggilan paksa dengan bantuan Kepolisian, respons dari BPN tetap minim. Situasi ini mencerminkan kelemahan struktural dalam sistem pengawasan, di mana kewenangan formal tidak selalu diiringi dengan efektivitas implementasi.

Dalam kerangka teori negara hukum, lembaga pengawas seperti Ombudsman berfungsi untuk memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah tunduk pada hukum dan menjamin perlindungan hak-hak warga negara. Teori lembaga negara menekankan pentingnya independensi Ombudsman dari kekuasaan eksekutif, agar dapat menjalankan fungsi kontrol secara objektif. Sementara itu, teori check and balances memberikan landasan bahwa pengawasan antar lembaga negara harus berjalan seimbang untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Ketiga teori ini menjadi dasar penting dalam menganalisis posisi dan kewenangan Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.

Lembaga Ombudsman memegang peran kunci dalam memastikan pelayanan publik yang adil dan berkualitas di Indonesia. Untuk itu, penguatan kedudukan dan kewenangan Ombudsman sesuai dengan prinsip check and balances adalah suatu keharusan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas Ombudsman dalam menangani Penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi juga akan memperkuat sistem demokrasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.⁵

Namun demikian, hingga saat ini belum terdapat mekanisme hukum yang efektif untuk memastikan kepatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman, meskipun secara normatif rekomendasi tersebut bersifat final dan mengikat. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara kewenangan yang dimiliki Ombudsman secara hukum dan efektivitas pelaksanaannya dalam praktik. Di sisi lain, prinsip check and

⁵ Hidayat, R. Jakarta: Gramedia Pelayanan Publik oleh Ombudsman. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

balances yang seharusnya menjadi landasan dalam pengawasan antar lembaga negara belum sepenuhnya terimplementasi dalam konteks pelayanan publik. Belum banyak kajian yang secara komprehensif mengkaji bagaimana kesenjangan kewenangan tersebut berdampak terhadap efektivitas pengawasan dan tata kelola pemerintahan, serta bagaimana prinsip check and balances dapat digunakan untuk memperkuat posisi Ombudsman. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan kajian tersebut dan memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan latarbelakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **Kesenjangan Kewenangan Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip Check And Balances Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
2. Bagaimana peran prinsip check and balances dalam memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik di tengah keterbatasan kewenangan yang dimilikinya?
3. Bagaimana implikasi kesenjangan kewenangan Ombudsman terhadap efektivitas pengawasan pelayanan publik dan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan demokratis?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kedudukan Lembaga Ombudsman dalam struktur pemerintahan Indonesia terkait dengan prinsip check and balances dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Untuk menganalisis kewenangan Lembaga Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dan bagaimana hal ini mencerminkan *prinsip check and balances*.
3. Untuk menganalisis efektivitas peran Lembaga Ombudsman dalam menjamin kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik di Indonesia melalui penerapan prinsip *check and balances*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan Ilmu Hukum, khususnya Hukum Tata Negara yang berkaitan dengan fungsi pengawasan ombudsman dalam menangani pelanggaran pelayanan publik di Indonesia.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya ilmiah yang menjadi salah satu sumber bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran hukum.

E. Kerangka Berpikir

Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori negara hukum, teori hubungan kelembagaan, teori kewenangan dan teori pengawasan. Ke empat teori tersebut digunakan sebagai pisau analisis dalam membahas hubungan kewenangan Lembaga negara khususnya Lembaga yang berwenang menjadi pengawas hakim MA. Dari ke empat teori tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut: (1) teori negara hukum sebagai *Grand Theory*, teori organ negara sebagai *Middle Theory*, dan teori pelayanan publik, teori kewenangan serta teori pengawasan sebagai *Applied Theory*.

1. Teori Negara Hukum

Istilah negara hukum merupakan terjemahan langsung dari istilah “*rechtsstaat*”. Pengertian dari negara hukum secara umum adalah negara yang

berlandaskan hukum yang menjamin rasa keadilan. Rasa keadilan tersebut tercermin dari sikap para penguasa dalam menjaga stabilitas dan ketentraman, artinya kewenangan dan tindakan alat-alat perlengkapan negara atau penguasa harus berlandaskan hukum atau diatur oleh hukum. Hal ini menjamin keadilan dan kebebasan dalam pergaulan kehidupan bagi warganya.⁶

Konsep negara hukum berakar dari paham kedaulatan hukum yang pada hakikatnya berprinsip bahwa kekuasaan tertinggi disuatu negara adalah berdasarkan atas hukum. Negara hukum merupakan substansi mendasar dari kontrak sosial bangsa Indonesia. Dalam kontrak yang demikian tercantum kewajiban-kewajiban terhadap hukum untuk memelihara, mematuhi dan mengembangkannya dalam konteks pembangunan hukum.⁷

Ide negara hukum sesungguhnya telah lama dikembangkan oleh para filsuf dari zaman Yunani Kuno.⁸ Pada dasarnya gagasan negara hukum dikemukakan oleh Plato dengan konsep *momoi*. Dalam *momoi* Plato mengemukakan bahwa penyelenggaraan negara yang baik adalah yang didasarkan pada pengaturan (hukum) yang baik.⁹ Menurut Aristoteles negara hukum adalah negara yang berdiri di atas hukum yang menjamin keadilan kepada warganya. Pengertian yang mendasar dari negara hukum adalah dimana kekuasaan tunduk pada hukum dan semua orang sama di hadapan hukum atau negara yang menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggara kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya dilakukan di bawah kekuasaan hukum. Prinsip utama negara hukum adalah asas legalitas, peradilan yang bebas, dan perlindungan terhadap hak asasi manusia.¹⁰

⁶ Uu Nurul Huda, *Hukum Lembaga Negara* (Bandung: PT Rafika Aditama, 2020), hlm. 33–34.

⁷ Jazim Hamidi and Mustafa Lutfi, *Hukum Lembaga Kepresidenan Indonesia* (Bandung: Alumni, 2010), hlm. 9.

⁸ Jimly Asshiddiqie, *Hukum Tata Negara Dan Pilar-Pilar Demokrasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 129.

⁹ Uu Nurul Huda, *Hukum Partai Politik Dan Pemilu* (Bandung: Fokus Media, 2018), hlm. 84.

¹⁰ Ibid, hlm. 34.

Gagasan *rule of law* mempunyai dimensi universalitas dan sekaigus relativitas.¹¹ Oleh karenanya A.V. Dicey menyebutkan tiga ciri penting *The Rule of Law*, yaitu: Pertama, Supremacy of Law; Kedua, Equality before the Law; Ketiga, *Human Rights*.¹²

Tugas negara tidak hanya menjaga ketertiban, tetapi juga mencapai kesejahteraan rakyat sebagai bentuk keadilan (*welfarestate*).¹³ Melihat hal tersebut *International Commission of Jurist* menentukan pula syarat-syarat *representative government under the rule of law*, sebagai berikut¹⁴:

- 1) Adanya proteksi konstitusional;
- 2) Adanya pengadilan yang bebas dan tidak memihak;
- 3) Adanya pemilihan umum yang bebas;
- 4) Adanya kebebasan untuk menyatakan pendapat dan berserikat;
- 5) Adanya tugas oposisi;
- 6) Adanya pendidikan civic.

Menurut Mirriam Budiardjo mengutip pendapat dari J.F. Stahl bahwa unsur-unsur negara hukum ada beberapa hal diantaranya, yaitu: Pertama, Adanya perlindungan HAM; Kedua, Adanya pemisahan kekuasaan; Ketiga, Pemerintahan yang berdasarkan peraturan; Keempat, Adanya peradilan administrasi.¹⁵

Berdasarkan unsur-unsur negara hukum tersebut, dapat diketahui bahwa dalam suatu negara hukum, dibutuhkan sebuah alat kelengkapan negara yang berdasarkan aturan hukum, sehingga tidak menimbulkan paradigma *machstaat* atau negara dengan kekuasaan.¹⁶

2. Teori Organ Negara

¹¹ Ni'matul Huda, *Lembaga-Lembaga Negara Dalam Masa Transisi Demokrasi* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2007), hlm. 58.

¹² Danil S. Lev, *Hukum Dan Politi Indonesia, Kesenambungan Dan Perubahan* (Jakarta: LP3S, 1990), hlm. 384–85.

¹³ Utrecht, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia* (Jakarta: Ichtiar, 1962), hlm. 9.

¹⁴ Sri Soemantri, *Lembaga-Lembaga Negara Menurut UUD 1945*, 6th edn (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1989), hlm. 12–13.

¹⁵ Mirriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 113.

¹⁶ Uu Nurul Huda, *Hukum Lembaga Negara*, hlm. 36.

Di dalam ilmu hukum, dikenal adanya teori fungsi dan teori organ. Dalam teori organ, negara dipandang sebagai suatu organisme. Lembaga-lembaga negara yang ada dalam suatu negara dikenal dengan alat perlengkapan negara (*Die Staatsorgane*). Alat perlengkapan negara dibentuk untuk menjalankan fungsi-fungsi negara. Pelaksanaan fungsi-fungsi, *seperti wetgeving* (legislatif), *Uitvoering* (eksekutif) dan *rechtpraak* (yudikatif), menentukan persyaratan yang berbeda-beda kepada organ-organ (badan-badan atau lembaga-lembaga) tersebut, sehubungan dengan kehidupan masyarakat yang intern dan ekstern.¹⁷

Berdasarkan beberapa pengertian yang diperoleh dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (untuk lembaga), Kamus Hukum Fockema Andreae (untuk organ) dan pendapat Hans Kelsen (untuk organ), serta *Black's Law Dictionary* (untuk *body*), HAS Natabaya mengambil kesimpulan bahwa istilah badan (*body*), organ (organ atau organ), dan lembaga mempunyai makna yang esensinya kurang lebih sama. Oleh karena itu, untuk bidang hukum, ketiganya dapat digunakan untuk menyebutkan suatu organisasi yang tugas dan fungsinya menyelenggarakan pemerintahan negara, yaitu “organ negara”, “badan negara” atau “lembaga negara”. Namun demikian ditekankan perlunya konsistensi penggunaan istilah agar tidak digunakan dua istilah untuk maksud yang sama.

Menurut Hans Kelsen, *whoever fulfills a function determined by the legal order is an organ*.¹⁸ Jimly Asshiddiqie membedakan hal tersebut, walau diakui bahwa keduanya merupakan unsur pokok yang saling berkaitan. Organ adalah bentuk atau wadahnya, sedangkan *functie* adalah isinya. Organ adalah status bentuknya (Inggris: *form*, Jerman: *vorm*), sedangkan *functie* adalah gerakan wadah itu sesuai maksud pembentukannya. Fungsi, menurut C.S.T Kansil dan Christine S.T. Kansil, ialah suatu lingkungan kerja dalam hubungan dengan keseluruhannya dan tidak terlepas satu sama lain selaku

¹⁸ Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, (New York: Russel & Russel, 1961) hlm.

bagian-bagian untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, fungsi menentukan kedudukan suatu badan. Satu fungsi dapat dipegang oleh satu badan atau lebih dan sebaliknya, beberapa fungsi dapat dipegang oleh satu badan.

Penyelenggaraan pemerintahan suatu negara akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh lembaga-lembaga negara yang saling berhubungan satu sama lain sehingga merupakan satu kesatuan dalam mewujudkan nilai-nilai kebangsaan dan perjuangan negara sesuai dengan kedudukan, peran, kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing.¹⁹

Hubungan antar lembaga negara merupakan hubungan kerjasama antar institusi-institusi yang dibentuk guna melaksanakan fungsi-fungsi negara. Tujuan diadakannya lembaga-lembaga negara adalah selain untuk menjalankan fungsi negara juga untuk menjalankan fungsi pemerintahan secara aktual. Secara normatif antar lembaga-lembaga negara harus tercipta mekanisme check and balances. Lembaga-lembaga negara tersebut harus bekerja sama, sinergi dalam menjalankan pemerintahan. Walaupun antar lembaga mempunyai wilayah kekuasaan dan kewenangan yang berbeda-beda, namun penting untuk saling mengawasi dan saling mengontrol serta mengimbangi kekuasaan atau menghindari dominasi baik itu dari eksekutif, legislatif maupun yudikatif.

Adanya check and balances berdampak positif karena mencegah dominasi dari salah satu lembaga. Masing-masing lembaga harus membedakan antar tugas kewenangan sendiri dan tugas kewenangan yang berhubungan dan berimplikasi terhadap lembaga lain, sehingga masing-masing lembaga bisa mengambil keputusan yang sesuai. Adanya kepercayaan yang tertanam terhadap masing-masing lembaga dan tidak mencurigai sangat penting. Namun rasa kepercayaan dan kekeluargaan tidak boleh menjadi alasan lembaga tersebut takut atau segan jika memang ada penyimpangan yang terjadi.²⁰

¹⁹ Uu Nurul Huda, *Hukum Lembaga Negara*, hlm. 145.

²⁰ Ibid, hlm. 148–49.

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan konsep penting dalam tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Istilah "pelayanan" yang berasal dari kata dasar "layan" mengandung makna usaha menolong dan menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain, yang menunjukkan esensi interaksi dalam kehidupan sosial. Pelayanan ini diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan, baik sosial, ekonomi, maupun politik, guna menjamin bahwa kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secara optimal. Sebagai bagian dari layanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan publik menjadi penopang utama dalam mendukung tujuan pembangunan nasional.

Dalam pengertian publik, yang berasal dari bahasa Inggris "public" dan diadaptasi dalam bahasa Indonesia, mengandung makna segala sesuatu yang bersifat umum, terkait dengan masyarakat luas atau orang banyak. Hal ini mencakup semua kelompok dalam masyarakat yang memerlukan atau berkepentingan terhadap layanan yang disediakan oleh berbagai institusi, baik swasta maupun pemerintah. Sebagai konsep, pelayanan publik melibatkan tanggung jawab besar bagi pemerintah dan sektor terkait dalam memastikan bahwa setiap individu memiliki akses terhadap layanan yang adil dan berkualitas.

Pelayanan publik sebagai suatu pemberian layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terkait dengan suatu organisasi, berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Konsep ini menekankan bahwa pelayanan publik adalah interaksi yang diatur secara formal dengan peraturan tertentu, bertujuan agar layanan tersebut dapat disampaikan dengan efektif dan efisien. Sehingga pelayanan publik tidak terbatas pada jasa, tetapi juga mencakup barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah, BUMN, dan BUMD. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung pelaksanaan regulasi yang berlaku. Konsep ini memperjelas bahwa pelayanan publik

meliputi segala aspek yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat, baik yang berbentuk barang maupun jasa.

Menurut Sinambela, pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan menciptakan manfaat bagi komunitas atau kelompok tertentu. Di sini, kepuasan penerima layanan adalah fokus utama, dan meskipun hasilnya mungkin tidak berupa produk fisik, tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan bagi penerima.²¹

Pada tahun-tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai reformasi regulasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan, partisipatif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Regulasi ini berupaya menstandarisasi prosedur pelayanan, menetapkan indikator kinerja utama bagi instansi pemerintah, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan melalui survei kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal juga memperkuat tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi standar minimum layanan bagi masyarakat. Perpres ini mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk mengutamakan penyediaan layanan di sektor pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur dasar sesuai kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah juga diberi tanggung jawab untuk menyesuaikan layanan sesuai dengan standar minimum ini dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan kualitas layanan terus meningkat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Instansi Pemerintah menjadi dasar pelaksanaan reformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan ini berfokus pada peningkatan tata kelola dan akuntabilitas layanan publik melalui

²¹ Ibrahim, Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung.

transformasi digital, serta mendorong setiap instansi untuk mengadopsi teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.

Dengan berbagai peraturan yang ada, pelayanan publik di Indonesia kini diarahkan agar lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik harus mampu menjawab kebutuhan dasar masyarakat secara adil dan transparan serta mendukung implementasi aturan yang telah ditetapkan. Melalui regulasi dan reformasi, diharapkan pelayanan publik tidak hanya menjadi sekadar kewajiban pemerintah, namun juga sebagai bentuk tanggung jawab moral terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

4. Teori Kedudukan dan Kewenangan

Teori kedudukan (*position theory*) merupakan salah satu konsep penting dalam studi hukum dan politik, yang membahas posisi atau status hukum suatu lembaga, individu, atau organ dalam sistem pemerintahan. Teori ini sangat relevan dalam menganalisis bagaimana kekuasaan diatur dan dibagi antara lembaga-lembaga dalam negara, serta bagaimana setiap lembaga diberi tanggung jawab dan kewenangan tertentu sesuai dengan fungsi yang dimiliki. Salah satu tujuan utama dari teori kedudukan adalah memastikan bahwa tidak ada konsentrasi kekuasaan di satu lembaga saja, yang berpotensi menyebabkan penyalahgunaan kekuasaan. Setiap lembaga atau organ negara memiliki kedudukan yang diatur oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan yang lebih rendah, memastikan pembagian kekuasaan yang seimbang dan terkoordinasi.

Dalam konteks teori ini, setiap lembaga dalam sistem pemerintahan memiliki posisi atau kedudukan yang mencerminkan perannya dalam tata kelola negara. Lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif, misalnya, memiliki kedudukan yang berbeda namun saling melengkapi. Teori kedudukan menekankan bahwa masing-masing lembaga ini harus menjalankan fungsi mereka sesuai dengan batasan-batasan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan dan memastikan adanya pengawasan antara satu lembaga

dengan yang lainnya. Dengan demikian, teori kedudukan juga berperan penting dalam mendukung prinsip check and balances atau saling mengawasi antar lembaga negara.

Salah satu contoh penerapan teori kedudukan dalam pemerintahan Indonesia adalah pada Lembaga Ombudsman. Ombudsman, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, memiliki kedudukan yang unik karena tidak berada di bawah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Kedudukannya yang independen memungkinkan Ombudsman untuk menjalankan tugas pengawasannya tanpa intervensi langsung dari lembaga-lembaga lain. Dalam kerangka teori kedudukan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk menerima dan menyelidiki pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Namun, kewenangan Ombudsman ini dibatasi pada rekomendasi, di mana mereka tidak memiliki hak untuk mengeksekusi keputusan.

Kedudukan Ombudsman sebagai pengawas independen mencerminkan konsep dasar dari teori kedudukan yang menekankan bahwa setiap lembaga harus memiliki fungsi dan kewenangan yang jelas serta tidak tumpang tindih dengan lembaga lainnya. Meski demikian, Ombudsman tidak bekerja dalam ruang hampa, karena dalam menjalankan tugasnya, lembaga ini seringkali harus berkoordinasi dengan lembaga-lembaga lain seperti Kementerian, Pemerintah Daerah, atau bahkan lembaga yudikatif jika diperlukan. Kedudukan Ombudsman yang independen ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengawasan terhadap pelayanan publik dilakukan secara objektif dan tidak memihak.

Teori kedudukan juga sangat erat kaitannya dengan teori pembagian kekuasaan (*separation of powers*) yang pertama kali diperkenalkan oleh Montesquieu. Dalam sistem negara hukum, kekuasaan dibagi ke dalam beberapa cabang utama, yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Pembagian kekuasaan ini memastikan bahwa tidak ada lembaga yang memiliki kekuasaan absolut, dan setiap lembaga diawasi oleh lembaga lainnya. Ombudsman sebagai pengawas eksternal berfungsi untuk melengkapi sistem

ini dengan memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik, yang biasanya berada di bawah lembaga eksekutif, tetap akuntabel dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku.

Dalam kerangka teori organ, Ombudsman dipandang sebagai salah satu organ negara yang memiliki fungsi pengawasan. Teori organ melihat negara sebagai entitas yang terdiri dari berbagai organ dengan fungsi yang berbeda-beda. Dalam konteks ini, Ombudsman tidak menjalankan fungsi legislatif, eksekutif, atau yudikatif, tetapi memiliki peran khusus dalam mengawasi tindakan pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan publik. Kedudukan Ombudsman sebagai pengawas eksternal ini memperkuat mekanisme pengawasan dan pengendalian dalam struktur pemerintahan, sekaligus memastikan bahwa hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang adil dan transparan tetap terjaga.

Lebih lanjut, teori negara hukum juga berkaitan erat dengan teori kedudukan. Negara hukum (Rechtsstaat) menuntut bahwa semua tindakan pemerintah harus didasarkan pada hukum, dan lembaga-lembaga pemerintahan harus beroperasi dalam kerangka hukum yang jelas. Kedudukan lembaga-lembaga dalam sistem pemerintahan, termasuk Ombudsman, harus dijabarkan dalam hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, Ombudsman sebagai lembaga pengawas independen merupakan perwujudan dari prinsip negara hukum, di mana ada pengawasan terhadap tindakan pemerintah agar tetap dalam batas-batas yang telah ditentukan oleh hukum.

Kedudukan yang diberikan kepada Ombudsman dalam sistem negara hukum juga mencerminkan upaya untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam menuntut keadilan atas pelayanan publik yang buruk. Ombudsman berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, di mana masyarakat dapat mengajukan pengaduan jika merasa pelayanan publik yang diterimanya tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kedudukan ini sangat penting dalam menjamin bahwa hak-hak warga negara

tidak dilanggar, dan pemerintah tetap bertanggung jawab atas tindakan-tindakannya.

Dalam perspektif teori kedudukan, posisi Ombudsman yang independen memastikan adanya objektivitas dalam pelaksanaan tugasnya. Ombudsman tidak boleh terpengaruh oleh kepentingan politik atau kepentingan pemerintah. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan penilaian yang jujur dan tidak memihak dalam menangani pengaduan masyarakat. Independensi ini merupakan elemen penting dalam teori kedudukan, karena tanpa independensi, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tidak akan efektif dan mungkin akan bias terhadap kepentingan tertentu.

Teori kedudukan juga mengatur bagaimana hubungan antar lembaga harus dibangun berdasarkan prinsip kerjasama yang seimbang. Meski Ombudsman merupakan lembaga independen, mereka tetap harus menjalin komunikasi dan koordinasi dengan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya untuk memastikan bahwa rekomendasi yang mereka berikan dapat diimplementasikan dengan baik. Kedudukan Ombudsman yang berada di luar lembaga eksekutif memungkinkan mereka untuk memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kinerja pelayanan publik, tetapi dalam praktiknya, mereka memerlukan dukungan dari lembaga terkait untuk mewujudkan perbaikan yang direkomendasikan.

Selanjutnya, teori kedudukan juga menekankan pentingnya pertanggungjawaban dari setiap lembaga negara, termasuk Ombudsman. Setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh Ombudsman harus didasarkan pada hukum dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik. Hal ini berkaitan erat dengan prinsip akuntabilitas, di mana setiap lembaga negara, terlepas dari kedudukannya, harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat. Dalam konteks Ombudsman, pertanggungjawaban ini diwujudkan melalui laporan tahunan dan publikasi hasil investigasi serta rekomendasi yang diberikan kepada pemerintah.

Sebagai lembaga yang memiliki kedudukan khusus dalam pengawasan pelayanan publik, Ombudsman juga harus menjaga transparansi dalam proses pengawasan. Teori kedudukan menekankan bahwa kedudukan lembaga yang kuat harus disertai dengan kewajiban untuk bersikap transparan dan terbuka terhadap masyarakat. Ini berarti bahwa setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman, proses investigasi, hingga hasil akhir berupa rekomendasi harus dapat diakses oleh publik. Dengan begitu, masyarakat dapat memantau langsung kinerja Ombudsman dan menilai apakah lembaga tersebut telah menjalankan fungsinya dengan baik.

Kedudukan Ombudsman yang independen juga memungkinkan mereka untuk berfungsi sebagai mediator antara masyarakat dan pemerintah. Ombudsman berperan sebagai perantara yang membantu menyelesaikan masalah yang timbul dalam pelayanan publik tanpa harus melalui proses hukum yang panjang. Ini adalah bagian dari fungsi pengawasan yang disederhanakan, di mana Ombudsman dapat membantu menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cara yang lebih cepat dan efisien. Kedudukan ini sangat penting dalam konteks negara modern yang menuntut pelayanan publik yang responsif dan cepat dalam menghadapi masalah.

Teori kedudukan juga memberi perhatian pada batasan kewenangan dari setiap lembaga. Dalam hal ini, Ombudsman memiliki kewenangan yang terbatas pada pemberian rekomendasi. Mereka tidak memiliki kekuatan untuk memaksakan implementasi rekomendasi mereka, yang merupakan bagian dari prinsip pembagian kekuasaan. Namun, batasan ini juga berfungsi untuk menjaga integritas kedudukan Ombudsman sebagai lembaga independen, yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kebijakan tetapi tetap berperan sebagai pengawas.

Dalam kerangka teori kedudukan, penting juga untuk mempertimbangkan mekanisme pengawasan terhadap Ombudsman itu sendiri. Meskipun Ombudsman memiliki fungsi sebagai pengawas eksternal terhadap pemerintah, lembaga ini juga harus diawasi dalam pelaksanaan tugasnya. Kedudukan mereka sebagai lembaga independen tidak berarti

bahwa mereka bebas dari pengawasan. Sebaliknya, ada mekanisme internal dan eksternal yang mengatur agar Ombudsman tetap beroperasi sesuai dengan hukum dan etika yang berlaku, termasuk audit publik dan laporan kinerja.

Kewenangan sering disejajarkan dengan istilah wewenang. Istilah wewenang digunakan dalam bentuk kata benda dan sering disejajarkan dengan istilah “*bevoegheid*” dalam istilah hukum Belanda. Menurut Phillipus M. Hadjon, jika dicermati ada sedikit perbedaan antara istilah kewenangan dengan istilah “*bevoegheid*”. Perbedaan tersebut terletak pada karakter hukumnya. Istilah “*bevoegheid*” digunakan dalam konsep hukum publik maupun dalam hukum privat. Dalam konsep hukum, istilah kewenangan atau wewenang seharusnya digunakan dalam konsep hukum publik.²²

Menurut Nur Basuki kewenangan atau wewenang adalah kekuasaan hukum, hak untuk memerintah atau bertindak; hak atau kekuasaan pejabat publik untuk mematuhi aturan hukum dalam lingkup melaksanakan kewajiban publik.²³

Ateng Syarifudin berpendapat bahwa ada perbedaan antara pengertian kewenangan dan wewenang. Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang, sedangkan wewenang hanya mengenai suatu bagian tertentu saja dari kewenangan. Di dalam kewenangan terdapat wewenang-wewenang (*recchtsbevoegdheden*). Wewenang merupakan lingkup tindakan hukum publik, lingkup wewenang pemerintahan, tidak hanya meliputi wewenang membuat keputusan perintah (*bestuur*), tetapi meliputi wewenang dalam rangka pelaksanaan tugas, dan memberikan wewenang serta distribusi wewenang utamanya ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan

²² Uu Nurul Huda, "Penataan Pola Hubungan Kewenangan KPK Dengan Polri Dan Kejaksaan Dalam Penegakkan Hukum Pemberantasan Korupsi Menurut Sistem Ketatanegaraan Indonesia" (Bandung: UNPAD, 2016), hlm. 33.

²³ Nur Basuki Winanrno, *Penyalahgunaan Wewenang Dan Tindak Pidana Korupsi* (Yogyakarta: Laksbang Mediatama, 2008), hlm. 65.

demikian, secara yuridis, pengertian wewenang adalah kemampuan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk menimbulkan akibat-akibat hukum.²⁴

Perkembangan wewenang pemerintah dipengaruhi oleh karakteristik tugas yang dibebankan kepadanya.²⁵ Wewenang sebagai konsep hukum publik sekurang-kurangnya terdiri dari tiga komponen, yaitu; pengaruh, dasar hukum dan konformitas hukum.²⁶

- 1) Komponen pengaruh adalah bahwa penggunaan wewenang dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subjek hukum.
- 2) Komponen dasar hukum bahwa wewenang itu selalu dapat ditunjukkan dasar hukumnya.
- 3) Komponen konformitas mengandung makna adanya standar wewenang yaitu standar umum (semua jenis wewenang) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu).

Kewenangan yang sah bila ditinjau dari sumber darimana kewenangan itu lahir atau diperoleh, maka terdapat tiga kategori kewenangan, yaitu Atribut, Delegatif dan Mandat, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:²⁷

- 1) Kewenangan Atribut

Kewenangan atribut biasanya digariskan atau berasal dari adanya pembagian kekuasaan oleh peraturan Perundang-undangan. Dalam pelaksanaan kewenangan atributif ini pelaksanaannya dilakukan sendiri oleh pejabat atau badan yang tertera dalam peraturan dasarnya. Terhadap kewenangan atributif mengenai tanggung jawab dan tanggung gugat berada pada pejabat atau badan sebagaimana tertera dalam peraturan dasarnya.

- 2) Kewenangan Delegatif

²⁴ Uu Nurul Huda, "Penataan Pola Hubungan Kewenangan KPK Dengan Polri Dan Kejaksaan Dalam Penegakkan Hukum Pemberantasan Korupsi Menurut Sistem Ketatanegaraan Indonesia", hlm. 33-34.

²⁵ Lukman Hakim, *Kedudukan Hukum Komisi Negara Di Indonesia* (Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang, 2010), hlm. 48.

²⁶ Winanrno, hlm. 66.

²⁷ Ibid, hlm. 70-75.

Kewenangan Delegatif bersumber dari pelimpahan suatu organ pemerintahan kepada organ lain dengan dasar peraturan Perundang-undangan. Dalam hal kewenangan delegatif tanggung jawab dan tanggung gugat beralih kepada yang diberi wewenang tersebut dan beralih pada delegataris.

3) Kewenangan Mandat

Kewenangan Mandat merupakan kewenangan yang bersumber dari proses atau prosedur pelimpahan dari pejabat atau badan yang lebih tinggi kepada pejabat atau badan yang lebih rendah. Kewenangan mandat terdapat dalam hubungan rutin atasan dan bawahan, kecuali bila dilarang secara tegas.

5. Teori Pengawasan

Menurut aulia mengutip dari George R. Tery pengawasan didefinisikan dengan istilah "*control*". Pengawasan adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang melaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.²⁸

Pada pelaksanaannya, pengawasan terbagi-bagi dan diklasifikasikan kepada berbagai jenis, antara lain dikenal:

1. Pengawasan langsung, yaitu pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mencermati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara langsung di tempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana.
2. Pengawasan tidak langsung, yaitu diselenggarakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tulisan, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa pengawasan di tempat dilakukannya pekerjaan.

²⁸ Eza Aulia, "*Sistem Pengawasan Terhadap Hakim Konstitusi Dalam Mewujudkan Independensi Hakim*", (*Jurnal Public Policy*, 2018) hlm. 7.

Perspektif kelembagaan yang dikontrol dan yang melakukan kontrol, pengawasan dapat dibedakan menjadi:

1. Kontrol ekstern (*external control*), yaitu pengawasan yang dilakukan oleh badan atau organ secara struktural organisasi berada diluar badan atau lembaga yang diawasi.
2. Kontrol intern (*internal control*), yaitu pengawasan yang dilakukan oleh suatu badan atau organ yang secara struktural masih termasuk organisasi dalam lingkungan badan atau lembaga yang diawasi.²⁹

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan penelitian ini dengan penelitian lainnya, serta untuk menambah khazanah kajian teoritik dan kepustakaan bagi penelitian ini, peneliti berupaya untuk menelusuri penelitian sejenis dan mendalami objek masalah yang diangkat dalam berbagai penelitian sejenis tersebut. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, terdapat beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis diantaranya, yaitu sebagai berikut:

1. Andi Setyo Pambudi³⁰, Permasalahan pelayanan publik dan peran ombudsman perwakilan dalam pendampingan aparatur sipil negara, penelitian ini membahas tingkat pengenalan Ombudsman masih rendah serta perlu optimalisasi sosialisasi dan penguatan kelembagaan melalui serangkaian upaya kreatif dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang berdampak sistemik.
2. Nabila Firstia Izzati³¹, Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia yang membahas mengenai efektifitas dan efesiensi pengawasan pelayanan publik oleh ombudsman.

²⁹ Aulia, hlm. 97.

³⁰ Andi Setyo Pambudi, "PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DAN PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN DALAM PENDAMPINGAN APARATUR SIPIL NEGARA," *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, no. 2 (October 30, 2023): 129–130..

³¹ Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *SASI* 26, no. 2 (June 4, 2020): 176.

3. Solechan,³² Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, yang membahas mengenai peran serta laporan ombudsman terhadap presiden dan DPR RI.
4. Enny Agustina³³, Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Indonesia, yang menjelaskan tentang pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilaksanakan dalam konteks administrasi negara dan pemerintahan merupakan bagian integral dari upaya menciptakan yang baik, bersih dan pemerintahan yang efisien untuk meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi semua warga negara.
5. Ayu Desiana³⁴, Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menjelaskan pengawasan Ombudsman merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa penelitian diatas terdapat kesamaan objek dengan penelitian penulis yaitu membahas lembaga ombudsman. Tetapi terdapat perbedaan substansi dalam pembahasan terutama dalam kedudukan serta kewenangan Ombudsman dalam penanganannya sebagai lembaga yang identik dengan DPR tetapi terbatas dalam proses penindakan.

³² Solechan Solechan, "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia," *Administrative Law and Governance Journal* 1, no. 1 (June 8, 2018): 67–89.

³³ Enny Agustina, "PERAN OMBUDSMAN REPBULIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI DI INDONESIA," *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2018), accessed June 30, 2024, <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/rjih/article/view/2221>.

³⁴ Ayu Desiana, "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *INOVATIF | Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2013), accessed June 30, 2024, <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/2125>.