

MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA MALADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN

Dyah Adriantini Sintha Dewi *

ABSTRACT

Mediation is one of way to solve mal adaministration, that places Ombudsman as a mediator, then eutral side ,to help them get win-win solution. Aproblem that solved during mediation is which concerned with society in which the re must be adeal between them .Aconclusion of mediation, is agreement but there isn't block reconciliation to be done. If there conciliationisn't agreed Ombudsman would close the case immedietly with recommendation. Recommendation will be arranged if here were disagreement among them. The task of Ombudsman is not only deal with agreement mediation, but also monitoring next step. Ombudsman will escort and beeye witness inrealization the case. Ombudsman will declare it is done when the case performed and then they will report to President /Parliament if it is not.

Keywords: mediations, maladminstration, Ombudsman

ABSTRAK

Mediasi sebagai salah satu penyelesaian sengketa malaministrasi, menempatkan Ombudsman sebagai mediator, pihak yang netral, untuk membantu para pihak mencapai *win-winsolution*. Sengketa yang diselesaikan melalui mediasi adalah jika Pelapor adalah masyarakat banyak (massal), dan hal tersebut atas kesepakatan para pihak . Hasil akhir dari mediasi adalah kesepakatan, namun demikian dimungkinkan, yang mana hal tersebut dilanjutkan dengan konsiliasi. Untuk selanjutnya jika konsiliasi juga tidak disepakati, maka Ombudsman akan menutup sengketa tersebut untuk segera menyusun rekomendasi. Namun jika sejak awal para pihak tidak menghendaki konsiliasi, maka setelah mediasi ditutup langsung menyusun rekomendasi. Tugas Ombudsman tidak berhenti pada ditandatangani kesepakatan mediasi, namun berlanjut pada tahapan monitoring, yaitu mengawal sekaligus sebagai saksi dalam realisasi kesepakatan tersebut.

Kata Kunci : mediasi, maladministrasi, ombudsman

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Posisi negara yang berfungsi sebagai penjaga malam (*nachtwaker staats*), yang hanya menjaga keamanan dan

ketertiban negara sudah lama ditinggalkan karena sudah tidak sesuai dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangannya perlu dibentuk sebuah negara yang tidak sekedar menjaga ketertiban namun juga memperhatikan masalah kesejahteraan umum, sehingga negara mulai campur tangan terhadap urusan masyarakat demi untuk adanya

* Dyah Adriantini Sintha Dewi, Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Magelang.
Email : dyahadriantini@yahoo.com

kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Disini, penyelenggaraan kepentingan umum untuk memberikan kemakmuran dan rasa sejahtera yang sebesar-besarnya berdasarkan keadilan yang meliputi 1) memelihara pertahanan dan keamanan negara, 2) menyediakan fasilitas-fasilitas bagi rakyat memper mudah mendapatkan kebutuhan primernya, dan 3) menyediakan fasilitas kesempatan kerja¹, menjadi tujuannya. Sehingga lahir konsep negara kesejahteraan (*welfarestate*, *socialservicestate*), yang mana Pemerintah mulai campur tangan demi kesejahteraan seluruh warga negara. Namun, dinamika yang berkembang pada masyarakat, tidak berhenti hanya sampai disini. Dengan bertambahnya tingkat intelektualitas masyarakat dan analisa yang dilakukan, bahwa dalam konsep negara kesejahteraan terdapat ketidakseimbangan antara hasil (*output*) dengan besarnya intervensi negara terhadap kepentingan masyarakat, sehingga lahirlah konsep *empowering societystate*, yang meng hendaki agar tujuan negara dapat dicapai secara maksimal tidak sekedar kebutuhan minimum sebagaimana dalam *welfarestate*, serta negara hanya sebagai fasilitator, dan lebih mem berdayakan masyarakat².

Konsep *empowering societystate* berarti lebih luas dari konsep *welfarestate*, dan untuk itu tepatlah ketika Pemerintah membetuk Ombudsman sebagai pengawas atas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Ombudsman yang bertugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, merupakan wujud partisipasi masyarakat atas tugas pengawasan Pemerintah. Atas dasar laporan masyarakat akan adanya maladministrasi, Ombudsman berusaha

menyelesaikan sengketa dengan cara di luar pengadilan, dimanama ladministrasi timbul karena pelayanan publik yang buruk dari Pemerintah.

Pelayanan publik yang baik merupakan dambaan bagi masyarakat luas tanpa perlu adanya pembedaan strata maupun status sosial. Namun dalam kenyataannya, tidak sedikit dari warga masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan publik yang diterimanya, yang sebenarnya adalah hak yang harus mendapat penghargaan. Sederet keluhan msyarakat berkait dengan buruknya pelayanan publik kerap masuk dalam bentuk laporan ke Ombudsman, lembaga pengawasan eksternal yang berbasis masyarakat. Ombudsman yang terbentuk pertama kali melalui Keppres Nomor 44 Tahun 2000 dengan sebutan Komisi Ombudsman Nasioal (KON) dan selanjutnya lahirlah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang mulai berlaku sejak disahkannya pada tanggal 7 Oktober 2008, merupakan lembaga yang “menjembatani” manakala terjadi kebuntuan dalam hubungan antara Pemerintah dan masyarakat atas suatu sengketa, yang disebabkan adanya mal administrasi sebagai hasil dari pelayanan publik yang buruk.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.25 Tahun 200 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan-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.” Berdasarkan definisi tersebut, maka ruang lingkup pelayanan publik adalah sangat luas, yang kesemuanya itu menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

1 Amrah Muslimin, *Beberapa Asas dan Pengertian Pokok Tentang Adminstrasi dan Hukum Administrasi*, Alumni, Bandung, 1985, hal. 110-111.

2 Husni Tamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, AswajaPressindo, Yogyakarta, 2013, hal. 24.

Pada awal berdirinya Komisi Ombudsman Nasional (KON) Tahun 2000 respon masyarakat sangat tinggi hingga terdapat 1.723 laporan pengaduan, namun Tahun 2001 terdapat penurunan yaitu hanya 511 laporan pengaduan³. Ombudsman yang hingga saat ini sudah memiliki 23 Kantor Perwakilan di seluruh Indonesia, bahkan direncanakan akhir tahun 2013 Ombudsman memiliki 32 perwakilan sebagaimana dimanakan oleh Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 46 ayat (3,4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik⁴, dalam rangka untuk semakin mendekatkan Ombudsman pada masyarakat, sehingga dapat menjalankan visi misinya dengan maksimal guna terwujudnya pelayanan publik yang baik. Berdasar data yang diperoleh penulis, terdapat lonjakan yang cukup fantastis dalam penerimaan laporan pengaduan berkaitan dengan maladministrasi. Dalam kurun waktu tiga tahun yaitu dari Tahun 2010 sebanyak 1.137 pengaduan meningkat menjadi 1.867 pada Tahun 2011 dan pada Tahun 2012 menjadi 2.024 pengaduan, dengan peringkat tertinggi diduduki oleh jenis maladministrasi penundaan berlarut (unduedelay) yang pada Tahun 2012

3 Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Indonesia, Jakarta, 2002, hal. 38,43.

4 Suara Ombudsman RI, edisi kedua, Maret-April 2013, hal. 38.

Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008: "Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota.

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009:

Ayat (3) : "Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkhis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik."

Ayat (4) : "Pembentukan perwakilan ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 3 (tiga) tahun sejak Undang-Undang ini diundangkan."

mencapai 33 % yang disinyalir karena rumitnya proses birokrasi⁵. Data ini menunjukkan betapa masih buruknya pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah sebagai pengayom masyarakat. Ombudsman sebagai "jembatan" penghubung antara masyarakat dan Pemerintah, maka dalam penyelesaian sengketa maladministrasi yang terjadi, mengupayakan model penyelesaian dengan cara mediasi, yang ini dirasa lebih memberikan keuntungan bagi para pihak dan dirasa lebih efektif, sekalipun Ombudsman masih mempunyai "jurus pamungkas" yaitu rekomedasi. Sebagai lembaga yang menganut asas impartiality, maka Ombudsman selalu secara cermat dan berhati-hati dalam setiap menerima laporan. Selain identitas dari pelapor harus jelas, atas laporan yang masuk akan dimintakan klarifikasi kepada instansi Terlapor.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diajukan perumusan masalah (1) Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa maladministrasi melalui mediasi oleh Ombudsman? dan (2) Seberapa efektif penyelesaian melalui mediasi tersebut dalam mencapai win-win solution bagi para pihak ?

PEMBAHASAN

Visi dan Misi Ombudsman

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman mendasarkann pada visi dan misi yang secara umum terangkum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Visi Ombudsman :

Mendorong dan mengawasi agar penyelenggaraan semua tugas negara dan pemerintahan dilakukan dengan sebaik-baiknya, sesuai dengan asas-asas dan

5 Suara Ombudsman RI, edisi pertama, Januari-Februari 2013, hal 14.

norma-norma umum pemerintahan yang baik, demi kehidupan (anggota)masyarakat yang semakin sejahtera di satu pihak dan demi kelancaran dan keteraturan/efisiensi kehidupan bernegara, di lain pihak.

Misi Ombudsman :

1. Meningkatkan pengawasan atas lembaga pemerintahan termasuk peradilan
2. Meningkatkan perlindungan perorangan untuk memperoleh pelayanan publik, keadilan, kesejahteraan dan perlindungan serta bantuan dalam mempertahankan hak-haknya terhadap kejanggalan, keterlambatan berlarut, serta diskresi yang tidak layak, yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara negara yang seharusnya memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat;
3. Menciptakan suasana kondusif bagi birokrasi yang proses pelayanannya harus bersifat sederhana dan bersih, memberi pelayanan publik yang baik, dan sebagainya⁶.

Maladministrasi sebagai Obyek Pelaporan pada Ombudsman

Pemerintah yang baik adalah Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, dan yang mampu memposisikan dirinya sebagai pelayan bagi masyarakat. Untuk itu, maka perilakunya hendaknya berdasarkan kepada aturan yang telah digariskan dan dipakai sebagai pedoman. Sepanjang tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik itu adalah sesuai dengan pedomannya, keteraturan akan nampak dan kepuasan masyarakat juga akan terwujud. Berkaitan dengan hal tersebut, hendaknya ketika Pemerintah mengeluarkan suatu kebijaksanaan (policy) juga harus dengan

memperhatikan kepentingan masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam teori Rational Policy yang menekankan pada pembuatan keputusan yang rasional dengan mendasarkan pada komprehensivitas informasi dan keahlian pembuat keputusan, dan menurut Dror dalam bukunya *Public Policy Making Reexamined*, pembuat kebijakan harus:

1. Mengetahui semua nilai-nilai utama yang ada pada masyarakat.
2. Mengetahui semua alternatif-alternatif kebijakan yang tersedia.
3. Mengetahui semua konsekuensi-konsekuensi dari setiap alternatif kebijakan.
4. Memperhitungkan rasio antara tujuan dan nilai-nilai sosial yang dikorbankan bagi setiap alternatif kebijakan⁷.

Harapannya dengan difahaminya unsur-unsur tersebut di atas, maka kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah tidak lagi menimbulkan kerugian pada masyarakat.

Disamping adanya harapan bahwa Pemerintah akan mengeluarkan kebijakan (policy) yang tidak merugikan pada masyarakat, yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi, maka disini akan penulis sampaikan kriteria perbuatan Pemerintah yang masuk dalam kategori maladministrasi. Berdasarkan Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia, maladministrasi yang menjadi obyek pengaduan kepada Ombudsman sekaligus kompetensi Ombudsman meliputi :

1. Penundaan berlarut;
2. Tidak menangani;
3. Persekongkolan;
4. Pemalsuan;
5. Di luar kompetensi;
6. Tidak kompeten;
7. Penyalahgunaan wewenang;
8. Bertindak sewenang-wenang;
9. Permintaan imbalan uang/korupsi;
10. Kolusi dan nepotisme;

6 Ombudsprudensi, *Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta, 2009, hal. 18-19.

7 Bambang Sunggono, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 1994, hal. 62

11. Penyimpangan prosedur;
12. Melalaikan kewajiban;
13. Bertindak tidak layak/tidak patut;
14. Penggelapan barang bukti;
15. Penguasaan tanpa hak;
16. Bertindak tidak adil;
17. Intervensi;
18. Nyata-nyata berpihak;
19. Pelanggaran undang-undang;
20. Perbuatan melawan hukum⁸.

Prosedur Penyelesaian Sengketa Maladministrasi melalui Mediasi oleh Ombudsman

Penyelesaian sengketa maladministrasi merupakan upaya untuk mencari solusi yang baik dan menguntungkan baik bagi Pelapor maupun Terlapor, akibat adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maladministrasi sebagaimana diuraikan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Sementara itu, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik menurut Pasal 1 ayat (2) 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.”

Munculnya maladministrasi tidak lain adalah karena penyelenggara pelayanan publik tidak menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya, sehingga masyarakat dirugikan, dan kemudian mengajukan laporan pengaduan kepada Ombudsman. Perlu diperhatikan disini, bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa sebelum Pelapor menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman, terlebih dahulu harus menyampaikan keluhan tersebut kepada pejabat atau instansi penyelenggara pelayanan publik atau kepada atasan penyelenggara. Hal ini diharapkan supaya sedapat mungkin dihindari masuknya fihak ketiga dalam sengketa tersebut. Namun jika hal tersebut telah dilakukan oleh Pelapor dan tidak mendapat respon yang baik dari Terlapor, maka sengketa tersebut bisa diajukan kepada Ombudsman untuk dicarikan solusi yang terbaik. Satu hal lagi yang perlu diperhatikan bahwa, kasus tersebut terjadi tidak lebih dari 2 (tahun) pada saat pelaporan.

Dalam mensikapi laporan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang kurang baik atau yang disebut maladministrasi, Ombudsman mempunyai beberapa pilihan, yaitu mediasi/konsiliasi, ajudikasi, dan rekomendasi. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman. Konsiliasi adalah penyelesaian keluhan antara masyarakat dengan pejabat publik yang dilakukan oleh Konsiliator Ombudsman, dimana ia dapat membuat usulan penyelesaian secara tertulis kepada para pihak untuk mengakhiri perselisihan. Sementara ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman. Selanjutnya yang dimaksud

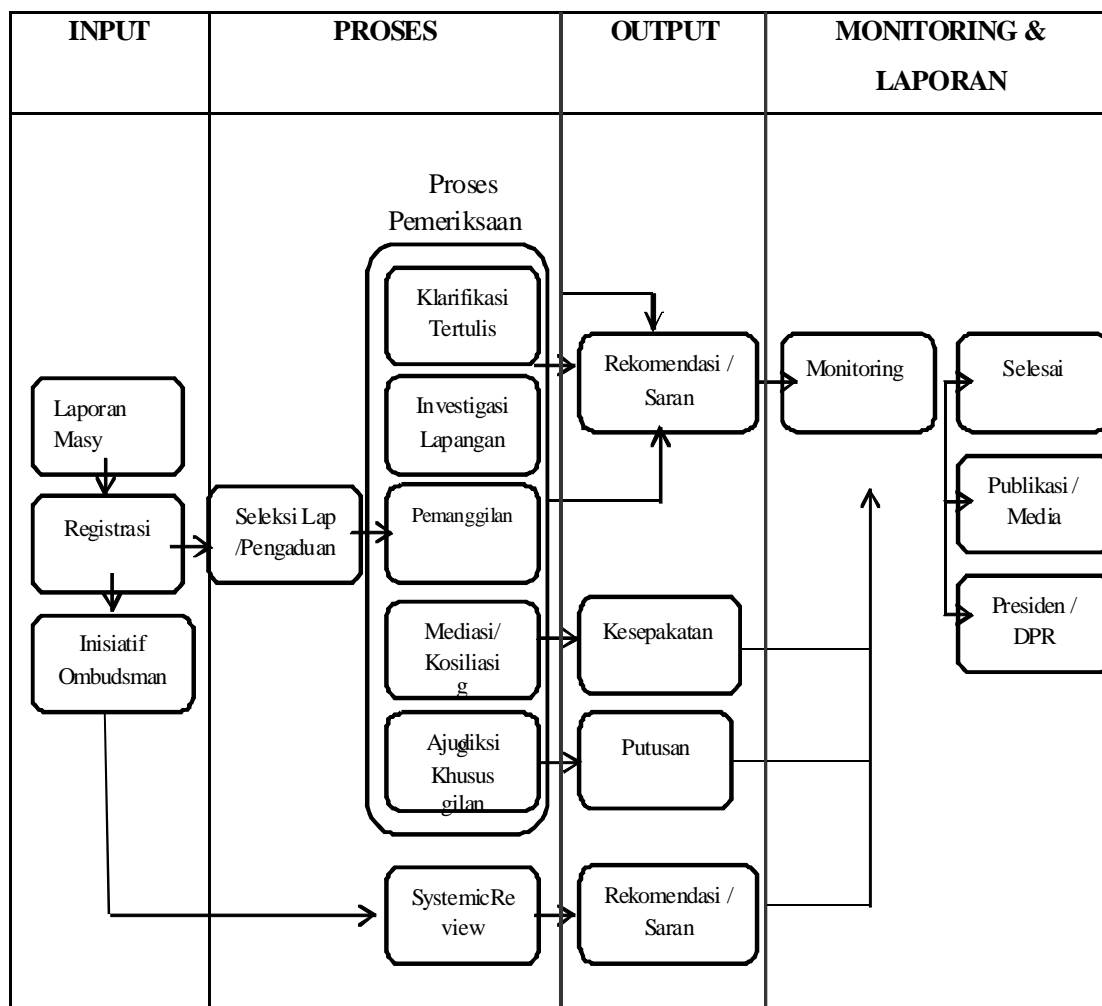
8 CFG Sunaryati Hartono, dkk, *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*, Komisi Ombudsman Nasional, 2003, Jakarta, hal. 18-21.

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. Namun rekomendasi ini hanya diberikan saat terakhir jika upaya yang lain tidak berhasil. Model penyelesaian tersebut tidak lain didasarkan pada asas universal Ombudsman sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu:

1. Independen/Independence, sebagai mana dimuat dalam Pasal 2,3,29 ayat (1).

2. Ketidakberpihakan/Impartiality, sebagaimana dimuat dalam Pasal 3, 29 ayat (1).
3. Keadilan/Fairness, sebagaimana dimuat dalam Pasal 3, 29 ayat (1).
4. Pengujian proses yang kredibel/a credibelreviewprocess, sebagaimana dimuat dalam Pasal 3.
5. Kerahasiann/Confidentiality, sebagai mana dimuat dalam Pasal 3, 29 ayat (1).

Adapun alur penyelesaian laporan pengaduan kepada Ombudsman dapat dilihat dalam bagan⁹ :



9 Suara Ombudsman RI, edisi pertama, *Op. Cit.*, hal. 32.

Berdasarkan alur penyelesaian laporan pengaduan kepada Ombudsman, terlihat bahwa penyelesaian sengketa maladministrasi melalui mediasi menjadi salah satu alternatif penyelesaian oleh Ombudsman, yang mana hal tersebut dilakukan atas dasar kesepakatan antara Pelapor dengan Telapor yang difasilitasi oleh Ombudsman sebagai mediator. Namun seandainya jalan mediasi tidak terlaksana atau tidak mencapai kesepakatan, maka Ombudsman akan menempuh jalan klarifikasi, investigasi hingga sampai mengeluarkan rekomendasi. Alur penyelesaian tersebut selaras dengan ketentuan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang ini.
- (2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.
- (3) Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkhis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik.
- (4) Pembentukan perwakilan ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 3 (tiga) tahun sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (5) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.
- (6) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman di daerah.
- (7) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh ombudsman diatur

lebih lanjut dalam peraturan ombudsman.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti mediasi adalah pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat¹⁰, atau suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutuskan¹¹. Default Paragraph Font; Hal ini selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh P. H. Gulliver dan L. Nader¹², bahwa dalam penyelesaian suatu sengketa, ada beberapa hal yang perlu ditekankan, yaitu :

1. Hasil yang diperoleh dengan membedakan antara pola *compromi sevddecision* (kompromi vs keputusan) atau *negotiation vs adjudication* (negosiasi/kesepakatan vs keputusan/vonis hakim).
2. Para pihak yang terlibat atau pada model keputusan, yaitu :
 - a. Hanya menyangkut dua pihak yang berkepentingan (pola *dyadic* atau *bargain model*)
 - b. Melibatkan pihak ketiga (pola *triadic* atau *court model*)

Mediasi dengan demikian bentuk penyelesaian sengketa dengan memasukkan pihak ketiga netral. Untuk jelasnya, maka unsur-unsur esensial mediasi dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Merupakan cara penyelesaian sengketa melalui perundingan atas dasar pendekatan mufakat diantara para pihak;
2. Para pihak meminta bantuan pihak lain sebagai mediator;
3. mediator hanya berwenang membantu ~~mencari penyelesaian~~ sengketa,

10 Kamus Besar Bahasa Indonesia online.

11 Takdir Rahmadi *Mediasi, Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hal. 12.

12 <http://alfiandi-unimal.blogspot.com/2011/06/makalah-budaya-mediati-dalam-perspektif.html>, diakses pada Senin 4 November 2013 pukul 13.00 WIB

keputusan ada pada para pihak¹³.

Posisi mediator yang harus netral dan hanya memberi bantuan cara penyelesaian sengketa bagi para pihak yang bersengketa, menjadi ciri dari mediasi yang membedakannya dari model penyelesaian arbitrase, dimana arbiter mempunyai kewenangan memutus. Sementara mediasi tidak berbeda dengan konsiliasi, yang mana konsiliator dan mediator sama-sama tidak mempunyai kewenangan memutus¹⁴, namun mediator dapat bertindak lebih jauh lagi yaitu dapat juga menyarankan jalan keluar atau proposal penyelesaian sengketa, paling tidak secara teoritis, dan hal itu tidak ada pada konsiliator¹⁵.

Mediasi sebagai cara yang dipilih oleh Ombudsman untuk menyelesaikan sengketa akibat maladministrasi, dimaksudkan untuk mencari solusi yang terbaik tanpa adanya pengkondisian untuk menentukan satu pihak menang dan pihak lain kalah, namun lebih kepada win-win solution. Namun demikian, pilihan atas mediasi juga pasti tidak dapat seluruhnya memuaskan, artinya di dalam mediasi itu pasti ada sisi positif dan negatifnya.

1. Sisi positif mediasi menurut Bindshedler adalah :
 - a. Mediator dapat memberikan usulan kompromi diantara para pihak;
 - b. Mediator dapat memberikan usaha-usaha atau jasa-jasa lainnya, seperti memberi bantuan dalam melaksanakan kesepakatan, bantuan keuangan, mengawasi pelaksanaan kesepakatan, dan lain-lain
 - c. Apabila mediatornya adalah negara, biasanya negara tersebut dapat menggunakan pengaruh dari kekuasaannya terhadap para pihak yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian sengketanya.

13 Takdir Rahmadi, *op.cit.*, hal. 13

14 *Ibid.*, hal. 14-20.

15 Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, 2012, hal. 206-207.

- d. Negara sebagai mediator biasanya memiliki fasilitas teknis yang lebih memadai daripada orang perorangan.

2. Sisi negatif mediasi adalah :
 - a. Dimungkinkannya mediator akan memihak kepada salah satu pihak.
 - b. Kadang membutuhkan waktu yang lama, karena harus mempertemukan para pihak dan menyamakan persepsi dari kepentingan-kepentingan yang berbeda¹⁶.

Ombudsman memilih metode mediasi dengan melibatkan pihak ketiga, yaitu masuknya Ombudsman sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa maladministrasi antara Pelapor dengan Terlapor, dengan harapan penyelesaian sengketa yang ditengahi oleh Ombudsman sebagai pihak yang netral, akan lebih bernuansa kekeluargaan, sehingga dapat menghasilkan kesepakatan yang menyenangkan bagi para pihak tanpa adanya rasa permusuhan. Mengingat, bahwa Ombudsman bukanlah lembaga yudisial sehingga penyelesaian secara non-litigasi menjadi ikonnya.

Mediasi dilakukan oleh Ombudsman dalam menyelesaikan laporan pengaduan tentang maladministrasi berdasarkan pada ketentuan Pasal 8 huruf e, yaitu bahwa Ombudsman berwenang untuk menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Secara teknis, tentang mediasi sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa maladministrasi diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, khususnya dalam Bab VI Mediasi, Konsiliasi dan Ajudikasi Ombudsman, Pasal 46 sampai Pasal 61.

Kegiatan mediasi diawali dengan

16 <http://wisnu.blog.uns.ac.id/2011/05/15/mediasi-sebagai-salah-satu-penyelesaian-sengketa-internasional/dikses> pada Kamis 7 November 2013 pukul 08.46 WIB

pemberitahuan Ombudsman bahwa laporan dapat diselesaikan dengan jalan mediasi dengan tujuan mencapai penyelesaian yang disepakati dan dapat diterima para pihak, hal ini atas keputusan Ketua Ombudsman namun dalam keadaan tertentu dapat diambil dalam rapat anggota. Mediator Ombudsman adalah Anggota Ombudsman dan/atau Asisten Ombudsman yang telah memenuhi kualifikasi mediator yang diangkat berdasarkan keputusan Ketua Ombudsman. Adapun tahapan mediasi Ombudsman menurut Pasal 50 meliputi:

1. Keputusan Ketua Ombudsman untuk melakukan mediasi.
2. Penunjukkan mediator Ombudsman.
3. Penyusunan rencana pelaksanaan mediasi.
4. Verifikasi para pihak yang akan hadir dalam mediasi.
5. Pelaksanaan mediasi.
6. Dokumentasi dan pelaporan hasil mediasi.

Secara umum, prosedur yang dipergunakan oleh Ombudsman, dalam hal ini penulis mengambil contoh dari Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia untuk wilayah DIY yang berdomisili di Yogyakarta, yaitu diawali dengan pembuatan jadwal acara mediasi. Adapun materi dalam jadwal tersebut meliputi:

1. Penyusunan tata tertib dan trust building.
2. Penyampaian masalah dan harapan penyelesaian dari pihak Pelapor.
3. Penyampaian masalah dan harapan dari Terlapor.
4. Perumusan masalah.
5. Negosiasi penyelesaian masalah.
6. Perumuan kesepakatan penyelesaian masalah.
7. Penutup.

Setelah penjadualan, langkah selanjutnya adalah mempersiapkan tata tertib. Adapun tata tertib mediasi Ombudsman dimaksudkan untuk ke berhasilan pelaksanaan mediasi, hingga

nantinya dapat menghasilkan kesepakatan yang mampu mengurai kekusutan yang timbul akibat terjadinya maladministrasi. Adapun tata tertib tersebut berisi ketentuan yang harus ditaati oleh kedua belah pihak, meliputi:

1. Saling menghormati dan menghargai hak masing-masing.
2. Berorientasi ada penyelesaian masalah dan tidak saling menyalahkan.
3. Menyampaikan pendapat/usul secara sopan dan tidak memotong pembicaraan pihak lain.
4. Tidak berbicara kasar dan menyinggung pribadi pihak lain.
5. Berbicara sesuai waktu yang diberikan Mediator.
6. Sebelum berbicara atau mengajukan pendapat atau usul, sanggahan dan tanggapan, terlebih dahulu meminta izin Mediator.
7. Mentaati dan melaksanakan setiap kesepakatan yang telah disusun bersama dengan penuh tanggung jawab.

Pada bagian akhir tata tertib tersebut, dimintakan tanda tangan bukti persetujuan dari Pelapor dan Terlapor serta Ombudsman selaku mediator.

Sekalipun sebagai pihak netral, namun dalam keadaan tertentu mediator Ombudsman diperbolehkan menambahkan usulannya ke dalam daftar agenda yang disusun para pihak. Proses mediasi dapat berakhir dengan adanya kesepakatan dan tanpa kesepakatan. Jika diperoleh kesepakatan, maka kesepakatan itu dituangkan dalam perjanjian tertulis, ditandatangani para pihak, dan Ombudsman akan memantau pelaksanaannya. Biasanya Ombudsman akan menjadi saksi pada pelaksanaan kesepakatan tersebut. Namun jika tidak diperoleh kesepakatan, Ombudsman akan melanjutkan laporan tersebut melalui konsiliasi, dan jika konsiliasi juga berakhir tanpa kesepakatan, maka Ombudsman segera menyusun rekomendasi. Jika para pihak sejak awal

tidak menghendaki penyelesaian sengketa tersebut melalui konsiliasi, maka setelah menutup penyelesaian mediasi, segera menyiapkan rekomendasi.

Berita acara merupakan bagian akhir dari mediasi (maupun konsiliasi, jika sampai tahap konsiliasi) yang ditandatangani oleh Pelapor, Terlapor, Mediator dan diketahui oleh pejabat dari instansi terkait.

Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi

Mediasi merupakan solusi yang tepat dalam menyelesaikan konflik antara masyarakat dengan Pemerintah, dan jika dengan mediasi sengketa sudah bisa diselesaikan, maka tidak harus penyelesaian dengan rekomedasi. Sepanjang dimungkinkan, rekomendasi akan dihindari. Beberapa mediasi menunjukkan bahwa pada dasarnya segala masalah ataupun sengketa manakala dihadapi tidak dengan emosi akan dapat selesai dengan baik, dan untuk menghindari konflik baru, maka peran mediator sebagai penengah menjadi hal yang sangat tepat.

Ombudsman sebagai mediator telah menunjukkan perannya, dengan beberapa tindakan mediasinya, seperti berikut penulis sajikan:

1. Mediasi atas kasus Pasar Kranggan, Yogyakarta yang diadakan dengan para pihak meliputi Pemerintah Kota DIY dengan para pedagang pasar Kranggan. Berdasar mediasi tersebut disepakati untuk diadakan aksi penataan pasar dengan melibatkan sejumlah stakeholder. Mediasi tersebut ternyata mampu meredam emosi dari kedua belah pihak, hingga sengketa tersebut berakir dengan kepuasan para pihak¹⁷.
2. Mediasi atas kasus Pasar Induk

17 <http://www.antarayogya.com/berita/316770/ombudsman-pemkot-yogyakarta-tepati-hasil-mediasi-kranggan>, diakses pada Rabu 6 November 2013 pukul 08.57 WIB.

Gadang Malang antara Pemerintah Kota Malang dengan para pedagang, menghasilkan kesepakatan:

- a. Pedagang yang bergabung dalam Koordinator Pedagang Pasar Induk Gadang sepakat mendukung pembangunan Pasar Gadang.
 - b. Koordinator Pasar Induk Gadang dan Paguyuban Pasar Gadang melebur menjadi satu kelompok Pedagang Pasar Gadang dengan membentuk pengurus baru.
 - c. Pemkot akan melibatkan kelompok baru tersebut dalam merencanakan pembangunan Pasar Gadang.
3. Mediasi atas kasus Pasar Gotong Royong Kota Magelang, antara Pemerintah Kota Magelang dengan para pedagang Pasar Gotong Royong. Mediasi yang dipimpin Ombudsman Perwakilan Wilayah DIY dan Jawa Tengah tersebut menghasilkan kesepakatan berkaitan dengan masalah Hak Guna Bangunan Pasar Gotong Royong. Kesepakatan tersebut adalah :
- a. Pihak perusahaan sebagai investor bersedia dan sanggup menyelesaikan kewajiban pembayaran denda keterlambatan dan lain-lain kepada Pemerintah Kota Magelang secara bertahap.
 - b. Pemerintah Kota Magelang berkomitmen untuk menerbitkan rekomendasi secara bertahap sesuai tahapan pembayarn yang sudah dilakukan perusahaan investor kepada Pemerintah Kota.
 - c. Para pedagang menyanggupi untuk menyiapkan data nominatif berisi nama-nama pembeli loss dan kios pasar yang nantinya dijadikan acuan bagi Pemerintah Kota Magelang untuk menerbitkan rekomendasi¹⁸.

Mencermati beberapa contoh penyelesaian sengketa antara Pemerintah dengan masyarakat yang dapat diselesaikan

18 Suara Ombudsman RI , edisi pertama, *Op. Cit.*, hal. 34-37.

dengan baik melalui mediasi, maka dapat dikatakan bahwa mediasi cukup efektif untuk menyelesaikan sengketa maladministrasi. Sekalipun, untuk sebagian besar sengketa maladministrasi penyelesaian ditutup dengan klarifikasi. Ombudsman atas laporan yang masuk, menjadi fasilitator untuk selanjutnya meminta klarifikasi pada para pihak. Namun untuk mediasi, sekalipun jumlahnya tidak sebanyak klarifikasi, namun efektif juga untuk menyelesaikan sengketa, khususnya bagi sengketa dimana masyarakat banyak (massa) sebagai Pelapor, mengingat mediasi tersebut menghasilkan kesepakatan yang dibuat diantara para pihak itu sendiri, dan Ombudsman dalam hal ini bersifat netral. Mediasi dilakukan biasanya berkaitan dengan pihak pelapornya adalah masyarakat, sedangkan klarifikasi biasanya dengan individu.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Emerson dalam Handayani (1996) bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan"¹⁹. Selain itu, Soerjono Soekanto juga menjelaskan bahwa suatu sikap tindak atau perilaku hukum dianggap efektif, apabila sikap tindak atau perilaku pihak lain menuju pada tujuan yang dikehendaki; artinya apabila pihak lain tersebut mematuhi hukum²⁰.

Berkait dengan penyelesaian sengketa maladministrasi yang diselesaikan oleh Ombudsman melalui mediasi dirasa cukup efektif, mengingat kegiatan mediasi itu dilakukan setelah Ombudsman mempelajari laporan dari Terlapor dan kemudian memanggil kedua belah pihak, yaitu Pelapor dan Terlapor untuk duduk bersama dan membahas masalah yang

19 <http://al-bantany-112.blogspot.com/2009/11/kumpulan-teori-efektivitas.html> diakses pada Rabu 6 November 2013 pukul 09.49 WIB

20 Soerjono Soekanto, *Efektivikasi Hukum dan Peranan Sanksi*, Remadja Karya, Bandung, 1995, hal. 3.

dihadapi. Dalam posisi sebagai pihak yang netral, Ombudsman membantu membawa masalah pada akarnya dan sekaligus melokalisir supaya tidak meluas pada masalah lain. Dalam kenyatannya, mediasi mejadi cara yang efektif bagi para pihak, terbukti setelah selesainya proses mediasi, selama dalam pantauan Ombudsman, para pihak menjalankan hasil kesepakatan yang dibuat bersama.

Sebagaimana dikemukakan oleh Petrus Beda Peduli, Ombudsman Penyelesaian Laporan²¹, bahwa mediasi hanya akan terlaksana dan efektif manakala para pihak bersedia berkomunikasi. Dengan demikian, mediasi terlaksana atas keinginan secara ikhlas dari para pihak bukan paksaan Ombudsman. Sementara Ombudsman hanya membantu memper lancar komunikasi tersebut, bersikap netral karena mendasarkan kepada sikap imparisial, tidak memihak, yang merupakan landasan kerja Ombudsman. Jika para pihak sepakat mengadakan mediasi, maka kasus dapat selesai dalam waktu yang relatif cepat. Bantuan mediator itu dapat bersifat prosedural maupun substansial²². Ombudsman sebagai mediator juga memposisikan dirinya untuk memberi bantuan yang bersifat prosedural, yaitu dengan menyusun acara mediasi, memimpin sekaligus memandu; dan juga memberikan bantuan substansial saran bagi para pihak untuk penyelesaian sengketa, sekalipun keputusan akhir ada pada para pihak. Hasil keputusan tersebut selanjutnya dituangkan dalam berita acara, agar ditaati para pihak. Sehingga sangatlah tepat Ombudsman berposisi sebagai mediator, sebagaimana dikemukakan oleh Fuller²³, bahwa fungsi mediator²⁴ adalah :

1. Ketidakberpihakan terhadap salah satu pihak.

21 Suara Ombudsman RI, edisi kedua, *op.cit.* hal 19

22 Takdir Rahmadi, *op. cit.*, hal. 14.

23 *Ibid.*, hlm. 14-15.

24 Eddi Junaidi, *Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Medik*, Rajawali Press, Jakarta, 2011, hal. 59-60.

2. Dilarang mempengaruhi atau mengarahkan para pihak untuk menghasilkan syarat-syarat dalam penyelesaian sengketa.
3. Mediator tidak mempunyai kepentingan pribadi terhadap salah satu pihak.
4. Mediator mempunyai kewajiban dalam menjaga dan memelihara kerahasiaan yang terungkap dalam proses mediasi.
5. Mediator dilarang menjadi mediator dalam sebuah sengketa yang diketahui bahwa keterlibatannya menimbulkan benturan kepentingan.
6. Mediator harus selalu meningkatkan kemampuan dan ketrampilan melalui berbagai pelatihan.
7. Mediator dilarang menerima honorarium berdasarkan hasil akhir proses mediasi, sehingga honor diterima sebelum proses mediasi. (Khusus Ombudsman sebagai mediator adalah gratis).

Ombudsman sebagai lembaga yang dilahirkan untuk mengawasi kegiatan pelayanan publik, sehingga ketika terjadi maladministrasi berupaya untuk membantu menyelesaikan sengketa tersebut, dan hal ini sudah barang tentu membutuhkan adanya kepercayaan dari masyarakat. Kita ingat kembali bahwa latar belakang lahirnya Ombudsman adalah untuk menjembatani manakala ada kebuntuan dalam menyelesaikan suatu sengketa antara Pemerintah dengan masyarakat akibat adanya maladministrasi. Untuk itu, maka kepercayaan masyarakat kepada kinerja Ombudsman adalah hal yang utama, dan hal tersebut tidak muncul dengan sendirinya namun akibat sikap dari Ombudsman itu sendiri, yang antara lain harus bersikap *low profile*, sehingga tidak ada ketakutan masyarakat untuk melapor kepada Ombudsman. Tanpa adanya kepercayaan masyarakat, bisa dikatakan kekuatan Ombudsman tidak nampak. Untuk itu, maka selain tidak memungut biaya dalam proses penyelesaian sengketa

maladministrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 23 ayat (2), Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, juga ada kewajiban bagi Ombudsman, sekalipun pada saat sudah tidak lagi menjadi Ombudsman untuk merahasiakan informasi berkait sengketa yang pernah ditangani, sebagaimana diatur dalam Pasal 30 ayat (1,2) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia²⁵.

Tentang persyaratan sebagai mediator, bagi Ombudsman adalah secara otonom dan otomatis dapat menjadi mediator, yang mana hal ini agak sedikit berbeda dengan persyaratan untuk menjadi mediator bagi perkara di Pengadilan. Sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yaitu :

- a. Pasal 5 ayat (1) : “Kecuali keadaan sebagaimana dimaksud Pasal 9 ayat (3) dan Pasal 11 ayat (6) bahwa setiap orang yang menjalankan fungsi mediator pada dasarnya wajib memiliki sertifikat yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga yang telah memperoleh akreditasi dari Mahkamah Agung Republik Indonesia.”
- b. Pasal 9 ayat (3) : “Jika dalam wilayah pengadilan yang bersangkutan tidak ada mediator yang bersertifikat, semua

25 Pasal 23 ayat (2) : “Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun.”

Pasal 29 ayat (1) : “Dalam memeriksa laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.”

Pasal 30 ayat (1) : “Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan wajib menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum.”

Pasal 30 ayat (2): “Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah Ombudsman berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.”

hakim pada pengadilan yang bersangkutan dapat ditempatkan dalam daftar mediator.”

- c. Pasal 11 ayat (6) : “Jika pada pengadilan yang sama tidak terdapat hakim bukan pemeriksa perkara yang bersertifikat, maka hakim pemeriksa pokok perkara dengan atau tanpa sertifikat yang ditunjuk oleh ketua majelis hakim wajib menjalankan fungsi mediator.”

Sekalipun demikian, Ombudsman dalam rangka memperkuat landasan keprofesionalannya juga sering mengikuti pelatihan atau pendidikan berkaitan dengan tugas mediator, karena sebagaimana diatur dalam Pasal 48 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan bahwa mediator Ombudsman harus memenuhi kualifikasi sebagai mediator.

Efektivitas penyelesaian laporan maladministrasi melalui mediasi terlihat dalam hal bahwa hasil yang diperoleh adalah kesepakatan para pihak dalam rangka menyelesaikan sengketa secara win-win solution, sehingga atas dasar itu para pihak menjalankannya dengan ikhlas pula.

KESIMPULAN

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa maladministrasi, menempatkan Ombudsman sebagai mediator yang netral, yang membantu para pihak memperoleh win - win solution. Kesepakatan untuk melalui jalur mediasi adalah atas dasar persetujuan Pelapor dan Terlapor, yang biasanya dilakukan atas kasus yang melibatkan banyak orang (massal) sebagai pihak Pelapor. Keputusan perlu tidaknya penyelesaian melalui mediasi diambil oleh Ketua Ombudsman dan dalam keadaan tertentu dapat oleh rapat anggota.

Sebagai mediator, Ombudsman tidak membuat keputusan, namun hanya membantu proses pencapaian kesepakatan

diantara para pihak, sekalipun mediasi tidak menjamin pasti akan diperoleh kesepakatan. Adapun tahapan mediasi meliputi : 1) Keputusan Ketua Ombudsman untuk melakukan mediasi; 2) Penunjukan mediator Ombudsman, 3) Penyusunan rencana pelaksanaan mediasi, 4) Verifikasi para pihak yang akan hadir dalam mediasi; 5) Pelaksanaan mediasi; 6) Dokumentasi dan pelaporan hasil mediasi.

Hasil mediasi yang diharapkan adalah kesepakatan, yang mana hal tersebut bisa menghasilkan ketidaksepakatan. Ketidaksepakatan akan dilanjutkan dengan konsiliasi, dan jika masih belum sepakat juga maka dilanjutkan Ombudsman menyusun rekomendasi. Tetapi jika sejak awal para pihak tidak menghendaki penyelesaian melalui konsiliasi, ketidaksepakatan mediasi langsung diikuti dengan penyusunan rekomendasi. Dalam rangka mengawal pelaksanaan kesepakatan yang sudah dibuat oleh para pihak, Ombudsman menjadi saksi dalam realisasi kesepakatan tersebut.

Penyelesaian sengketa maladministrasi atas laporan dari masyarakat atas pelayanan publik yang buruk adalah efektif dilakukan melalui mediasi, karena kesepakatan yang dihasilkan dari mediasi tersebut adalah berdasar keinginan para pihak, yaitu Pelapor dan Terlapor sendiri. Ombudsman dalam hal ini sebagai mediator, yaitu pihak yang netral, namun dimungkinkan juga untuk keadaan tertentu mediator Ombudsman menambahkan usulannya ke dalam daftar agenda kesepakatan yang disusun para pihak.

SARAN

Mediasi merupakan upaya untuk menyelesaikan kasus maladministrasi, maka karena keputusan diadakannya mediasi adalah kesepakatan para pihak, maka tidak ada alasan untuk tidak mentaati. Namun demikian tidak menutup kemungkinan hasil mediasi tidak

dilaksanakan. Maka saran yang dapat diajukan adalah bahwa Ombudsman dalam mengawal pelaksanaan melibatkan masyarakat untuk turut serta mengawasi, sehingga hasil mediasi pasti dilaksanakan dan kerja Ombudsman sebagai mediator tidak sia-sia serta para pihak juga tidak ada yang dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Junaidi Eddi, *Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Medik*, Rajawali Press, Jakarta, 2011.
- Muslimin, Amrah, *Beberapa Asas dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi dan Hukum Administrasi*, Alumni, Bandung, 1985.
- Rahmadi, Takdir, *Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT Raja Grafindo Persada., Jakarta, 2010.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, 2012.
- Soekanto, Soerjono, *Efektivikasi Hukum dan Peranan Sanksi*, Bandung, Remadja Karya, 1995.
- Sujata, Antonius dkk, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Indonesia, 2002.
- Sunaryati Hartono, CFG, dkk, *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2003.
- Sunggono, Bambang, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 1994.
- Tamrin, Husni, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013.
- Ombudsprudensi, *Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta, 2009.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Suara Ombudsman RI, edisi pertama, Januari-Februari 2013.
- Suara Ombudsman RI, edisi kedua, Maret-April 2013.
- <http://al-bantany-112.blogspot.com/2009/11/kumpulan-teori-efektivitas.html> diakses pada Rabu 6 November 2013 pukul 09.49 WIB.
- <http://alfiandi-unimal.blogspot.com/2011/06/makalah-budaya-mediasi-dalam-perspektif.html>, diakses pada Senin 4 November 2013 pukul 13.00 WIB.
- <http://www.antarayogya.com/berita/316770/ombudsman-pemkot-yogyakarta-tepati-hasil-mediasi-kranggan>, diakses pada Rabu 6 November 2013 pukul 08.57 WIB.
- <http://wisnu.blog.uns.ac.id/2011/05/15/mediasi-sebagai-salah-satu-penyelesaian-sengketa-internasional/> diakses pada Kamis 7 November 2013 pukul 08.46 WIB.