



**MENUJU GOOD GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN REKOMENDASI
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
(STUDI KASUS DWELLING TIME DI EMPAT PELABUHAN INDONESIA)**

**Steffi Seline Maryanne Ginting
Faisal Akbar, Pendastaren Tarigan, Jusmasi Sikumbang**

steffiginting@gmail.com

ABSTRACT

In the case of acceleration dwelling time, the Ombidsman of the Republik of Indonesia(ORI) escort up to the President and followed up for the improvement of public service in the port. ORI, as a bridge between the aspirations of the people with the public services and / public officials. The recommendations should be implemented in the public interest. Public services into spears ideals of good governance in a country. Where the law No. 25 of 2009 on the Public Service, in addition to aiming at being the protection and legal certainly for the people in the realm of public services, as well as the certain of the organization so that the public in accordance with the principles of good governance.

Keywords : good governance , Ombidsman, dwelling time

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik bukan sebuah sketsa dan semata – mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial.¹Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diundangkan pada tanggal 18 Juli 2009 dan dimuat secara resmi dalam Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 112 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah ada demi terwujudnya tanggung jawab Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana cerminan *Good Governance* yang mulai dituntut masyarakat kepada pemerintah. Dan pertimbangan atas upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan yang baik.

Ada sembilan asas umum pemerintahan yang baik (*good governance principles*), yang selama ini menjadi acuan berbagai literatur, yaitu :

1. Asas kecermatan formal
2. *Fairplay*
3. Perimbangan
4. Kepastian hukum formal
5. Kepastian hukum material
6. Kepercayaan
7. Persamaan
8. Kecermatan
9. Asas keseimbangan

Secara umum, kesembilan asas tersebut dalam konteks *good governance* dapat disarikan menjadi tiga hal, yaitu ; akuntabilitas publik, kepastian hukum (*rule of law*), dan transparansi publik². Akuntabilitas publik mensyaratkan bahwa setiap perilaku dan tindakan pejabat publik, baik dalam membuat kebijakan (*public policy*), mengatur, dan membelanjakan keuangan negara maupun melaksanakan penegakan hukum haruslah terukur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Transparansi publik mensyaratkan bahwa setiap pejabat publik berkewajiban membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik (khususnya menyangkut dengan pengelolaan sumber daya publik) dengan membuka akses dan memberikan

¹ Hesti Puspitosari dkk., *Filosofi Pelayanan Publik*, Malang : Setara Pers, 2011, hlm. 179.

²Budhi Masthuri, *Maladministrasi Publik*, Yogyakarta : SKH Bernas, 2001.

informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat.

Tidak diminta, maksudnya semestinya ada mekanisme publikasi yang luas kepada masyarakat dalam setiap proses pembuatan kebijakan publik, sehingga masyarakat dapat memberikan partisipasinya secara lebih aktif. Intisari selanjutnya adalah adanya jaminan kepastian hukum (*rule of law*) bagi setiap masyarakat. Setiap pejabat publik berkewajiban memberikan jaminan bahwa dalam berurusan dengan penyelenggara negara, setiap masyarakat pasti akan memperoleh kejelasan tentang tenggang waktu, hak, kewajiban, dan lain – lain, sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh rasa keadilan, khususnya ketika berhadapan dengan penyelenggara negara sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan publik.

Dengan demikian, dalam kerangka *good governance*, setiap pejabat publik berkewajiban memberikan perlakuan yang sama bagi setiap warga masyarakat dalam menjalankan fungsi – fungsi sebagai pelayanan publik (*equality before the law*). Ketiga intisari dari *good governance* tersebut merupakan unsur yang sangat penting dalam proses demokratisasi suatu negara.

Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance*³. Sebab, pertama, pelayanan publik menjadi ranah interaksi antara Negara yang diwakili pemerintah dan lembaga – lembaga non pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar). Dan, kedua, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya.

Namun dalam penyelenggaraan dalam halnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan, pejabat hingga swasta belum menjalankan fungsi sebenarnya dan jauh dari kepuasan dalam arti apa sebenarnya pelayanan tersebut. Yang mengakibatkan hilangnya unsur *good governance* dan menjadikan citra yang dianggap buruk. Oleh karena itulah sebuah negara membentuk beberapa lembaga untuk memfasilitasi hal kejanggalan dalam sebuah penyelenggaraan. Baik secara intern ataupun ekstern. Contoh lembaga intern yang dibentuk untuk penanggulangan terhadap pencitraan yang buruk bagi penyelenggara pelayanan publik adalah Kantor Inspektorat, BPKP. Contoh lembaga ekstern yang mengevaluasi dan mengawasi jalannya fungsi penyelenggara adalah Ombudsman. Ombudsman merupakan lembaga yang tidak lagi baru, namun di Indonesia memang keberadaannya mulai berkembang, oleh inisiatif Presiden Republik Indonesia KH. Abdurrahman Wahid (GusDur). Sebuah model pengawasan yang independen dan memiliki kewenangan yang tidak terkait oleh lembaga apapun itu. George Sorensen⁴ berpendapat bahwa ombudsman merupakan keniscayaan dalam sebuah negara demokratis, yang di dalamnya menempatkan transparansi publik sebagai faktor penting. Dimana masyarakat menjadi domain utama dalam pengertian demokrasi, karena pada dasarnya rakyat adalah pemegang kedaulatan tertinggi dalam sebuah negara. Selain itu, ombudsman merupakan bagian terpenting dari upaya – upaya untuk mendorong adanya jaminan kebebasan memperoleh informasi, pengawasan yang efektif terhadap eksekutif (*check and balance system*) dan penegakan hukum yang menjadikan keadilan sebagai isu pokok.

Keadilan yang masyarakat maksud merupakan hak terpenting dan merupakan kewajiban bagi para penyelenggara pemerintahan sesuai dengan perundang – undangan yang ada di Indonesia. Tetapi pada kenyataannya berbagai macam bentuk penyelewengan, penyalahgunaan hingga pengabaian yang terjadi dalam pelayanan tersebut. Hingga hilangnya definisi sebuah pelayanan yang menjauhkan dari negara yang memiliki cita *good governance*.

Hal tersebut dikenal dengan sebutan “maladministrasi”. Maladministrasi secara umum memiliki definisi yaitu perilaku tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan, dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena – mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif, atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang – undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak beralasan, menekan, impropor dan diskriminatif.⁵

³ Arisman, *Reformasi Birokrasi dan Reinventing Government : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta : Makalah Reformasi Birokrasi, 2012.

⁴George Sorensen, *Demokrasi dan Demokratisasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003.

⁵Aat Glorista, *Mekanisme Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia*, E-Journal, 2010.

Maladministrasi⁶ merupakan perbuatan sikap maupun prosedur tidak terbatas pada hal – hal administrasi atau tata usaha saja. Hal – hal administrasi tersebut menjadi salah satu penyebab bagi timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, buruk dan tidak memadai. Dengan lain perkataan tindakan atau perilaku maladministrasi bukan sekedar merupakan penyimpangan dari prosedur atau tata cara pelaksanaan tugas pejabat atau aparat negara atau aparat penegak hukum tetapi juga dapat merupakan perbuatan melawan hukum (*Onrechmatige overheidsdaad*).

Secara teoritis maladministrasi dapat terjadi akibat adanya tindakan hukum pemerintah tersebut harus selalu didasarkan atas asas legalitas atau perundang – undangan yang berlaku kategori administrasi bahwa tindakan hukum bertentangan dengan kaidah atau norma dalam menjalankan pemerintahan termasuk norma hukum.

Dalam studi kasus yang akan dibahas oleh penulis, dimana *dwelling time* di Indonesia yang dianggap memiliki banyak maladministrasi, harus ditindak lanjuti. Karena peranan *dwelling time* dalam import *container* penting, dengan hubungannya waktu yang harus dilalui oleh peti kemas saat masih berada di dalam terminal untuk menunggu proses dokumen, pembayaran, dan pemeriksaan Bea Cukai selesai.

Dwelling time pelabuhan dapat diartikan sebagai waktu yang dibutuhkan bagi *container* (barang impor) untuk ditimbun di Tempat Penimbunan Sementara (TPS) / *container yard* di wilayah / area pelabuhan, dihitung sejak barang impor dibongkar dari kapal sampai dikeluarkan dari TPS. Oleh karena itu, setiap masalah yang terjadi pada komponen *dwelling time* berpotensi untuk meningkatkan *dwelling time* di pelabuhan.

Sistem Logistik Nasional yang efektif dan efisien adalah sistem yang mampu mengintegrasikan daratan dan lautan menjadi satu kesatuan yang utuh dan berdaulat yang berkontribusi kepada terwujudnya Indonesia sebagai Negara maritim melalui pelaksanaan peranan strategisnya dalam mensinkronkan dan menyelaraskan kemajuan berbagai sektor ekonomi dan pembangunan daerah menuju pertumbuhan ekonomi yang inklusif untuk membentengi kedaulatan dan ketahanan perekonomian nasional.

Oleh karena itulah, setiap sisi kegiatan administrasi harus terjaga dan berorientasi saling mendukung meningkatkan sebuah pelayanan, dan menjadikan setiap tindakan dan ketentuan berdasarkan *good governance*. Penulis ingin menyampaikan bahwa pentingnya setiap aspek yang terdapat dalam tatanan pemerintahan menjadikan sebuah kesempurnaan menuju integritas dan tujuan cita bangsa yang memiliki kekuatan dalam hal pelayanan publik, yang dalam tulisan ini diambil studi tentang administrasi dalam sebuah tata lingkungan logistik Nasional. Dimana ada penemuan dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia, sebuah keganjalan dan ketidak optimalan sehingga diperlukan sebuah investigasi yang menghasilkan sebuah rekomendasi, demi mencapai Good Governance dalam semua aspek.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisa penelitian tersebut dengan judul “ Menuju *Good Governance* dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Pada Studi kasus *Dwelling Time* Di 4 Pelabuhan Indonesia)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan urutan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah didalam penulisan tesis ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana metode Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan penyelesaian kasus *dwelling time* serta pengawasan *dwelling time* ?
2. Bagaimanakah tindakan Negara / pemerintahan atas rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia mengenai *dwelling time* ?

C. Tujuan Penelitian

Terkait dengan judul dan permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui metode – metode Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan penyelesaian kasus *dwelling time* serta pengawasan *dwelling time*.
2. Untuk melihat tindakan Negara / pemerintahan atas rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia mengenai kasus *dwelling time*.

⁶Sadjijono, *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta : Laksbang Persindo, 2008, hlm. 113

II. KERANGKA TEORI

Dalam setiap penelitian harus disertai dengan pemikiran – pemikiran teoritis, oleh karena adanya hubungan timbal balik yang erat antara teori dengan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisa dan kontruksi data. Fungsi teori dalam penelitian deskriptif yang bersifat yuridis normatif, maka kerangka teori ini diarahkan secara khas ilmu hukum untuk menjelaskan mengenai 3 (tiga) pokok permasalahan yang telah diangkat penulis pada subbab sebelumnya. Penulis mempergunakan Teori Birokrasi oleh Max Weeber dan Teori Kontrak Sosial oleh JJ.Rousseau sebagai pisau analisis dalam penelitian ini.

Birokrasi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah sitem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Atau dalam definisinya yang lain, birokrasi adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan yang banyak liku – likunya.⁷

Menurut Max Weeber, Pengertian birokrasi adalah suatu organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan. Birokrasi ini dimaksudkan untuk mengorganisasi secara suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang.

Weeber yang hidup ditengah – tengah suatu transisi peradaban di mana pemikiran – pemikiran evolusionisme, beliau justru menempuh arah lain. Weeber, menggunakan ukuran ‘tingkat rasionalisme’ dan ‘model kekuasaan’ untuk mengkonstruksi teorinya tentang hukum. Dalam penelitian ini, melihat teori weeber dari model kekuasaan. Dimana ia membagi tiga tipe otoritas yang niscaya terdapat dalam masyarakat manusia di belahan dunia ini.⁸ Tipe pertama adalah tipe karismatik. Otoritas ini bertumpu pada kesetiaan terhadap orang – orang yang dianggap memiliki keistimewaan spiritual dan transedental.

Tipe kedua, tipe tradisional yang bertumpu pada kepercayaan menurut tradisi terhadap orang yang dianggap layak memimpin masyarakat. Sedangkan tipe ketiga adalah otoritas yang rasional. Otoritas ini bertumpu pada kekuasaan formal untuk berkuasa berdasarkan kualitas dan kemampuan teknis yang dikukuhkan secara formal oleh Negara.⁹ Masing – masing tipe otoritas itu, menentukan model penyelenggaraan hukum (baik *law – making*, *law- finding*, maupun *law – enforcement*).

Teori Birokrasi dilabeli sebagai “ teori yang ideal “ karena mencoba merumuskan sesuatu yang abstrak mengenai bagaimana seharusnya organisasi yang ideal dibentuk. Birokrasi adalah alat kekuasaan bagi yang menguasainya, dimana para pejabatnya secara bersama – sama berkepentingan dalam kontinuitasnya.¹⁰ Weber memandang birokrasi sebagai arti umum, luas serta merupakan birokrasi yang rasional. Weber berpendapat bahwa tidak mungkin kita memahami setiap gejala kehidupan yang ada secara keseluruhan, sebab yang mampu kita lakukan hanyalah memahami sebagian dari gejala tersebut. Satu hal yang penting ialah memahami mengapa birokrasi itu bisa diterapkan dalam kondisi organisasi Negara tertentu. Dengan demikian tipe ideal memberikan penjelasan kepada kita bahwa kita mengabstraksikan aspek – aspek yang amat penting yang membedakan antara kondisi organisasi tertentu dengan lainnya.¹¹

Menurut weeber, tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara –cara sebagai berikut ;¹² Pejabat secara rasional bebas, tetapi dibatasi oleh jabatannya; jabatan disusun oleh tingkat hierarki dari atas ke bawah dan kesamping dengan konsekuensinya berupa perbedaan kekuasaan; tugas dan fungsi masing – masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lain; setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan; setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun; terdapat struktur pengembangan kariernya jelas; setiap

⁷ W.J.S., Poewadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1987, hlm 144.

⁸ Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum : Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta : Genta Publishing, 2010, hlm. 133.

⁹*Ibid.*

¹⁰ Safri Nugraha, et al, *Hukum Administrasi Negara*, cet Kesatu edisi revisi, Depok : CLGS-FHUI, 2007, hlm. 180.

¹¹ Miftah Thoaha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, cet. Kesatu, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2—5, hal. 16.

¹²*Ibid.*

pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya untuk kepentingan pribadi; setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Dalam Negara administratif, pemerintah dan seluruh jajarannya dikenal sebagai abdi masyarakat dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat. Keseluruhan jajaran pemerintahan negara merupakan satuan birokrasi pemerintahan yang juga dikenal dengan istilah *civil service*. Pemerintah beserta seluruh jajaran aparatur birokrasi bukanlah satu – satunya pihak yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan pembangunan nasional, tetapi merupakan kenyataan bahwa peranan pemerintah dan jajarannya bersifat dominan.

Menurut Arni Muhammad¹³ salah satu karakteristik organisasi adalah terstruktur. Untuk mencapai tujuannya, organisasi butuh sebuah aturan, undang – undang dan hierarki yang dinamakan struktur organisasi. Dimana lembaga Negara memiliki sebuah peraturan, lembaga Negara di Indonesia yang sudah terstruktur dan siap untuk diawasi. Oleh karena itu, birokrasi harus dihindari dari rancangan pihak – pihak yang tidak menghiraukan kepentingan publik untuk menjadikannya sebagai *power center* karena dapat mengancam potensi masyarakat.

Birokrasi di Negara demokrasi, terkadang menjadi sebuah penghalang dan menjadi demokrasi tidak pada tempatnya. Dikala transparansi dan keterbukaan terhadap suatu birokrasi dan kinerja, proses dan ketentuan yang menjadi sekelumit penghalang. Dan Indonesia, baru – baru ini, membuka diri untuk melakukan pengawasan eksternal, dimana mempermudah masyarakat melihat dan menilai serta mengawasi tindak dari struktural birokrasi. George Sorensen¹⁴ berpendapat bahwa ombudsman merupakan keniscayaan dalam sebuah Negara demokratis, yang di dalamnya menempatkan transparansi publik sebagai factor penting. Disinilah peran dimulai, sebuah birokrasi di dalam Negara demokrasi, menjadi transparan dan merupakan cita publik.

Jean Jacques Rousseau dalam bukunya yang berjudul *Contract Social* berteori, bahwa Negara terjadi karena adanya perjanjian masyarakat. Ditegaskan selanjutnya, bahwa esensi dari perjanjian masyarakat ini adalah menemukan suatu kesatuan, yang membela dan melindungi kekuasaan bersama, disamping kekuasaan pribadi dan milik setiap individu. Dengan demikian terciptalah suatu kesatuan di antara anggota masyarakat. Meskipun demikian hak – hak individu tetap dihormati, sehingga kebebasan individu ini tetap terjamin.

Dalam halnya Rousseau memulai analisisnya dengan kodrat manusia. Pada dasarnya manusia itu sama. Pada kondisi alamiah antara manusia yang satu dengan manusia yang lain tidaklah terjadi perkelahian. Justru pada kondisi alamiah ini manusia saling bersatu dan bekerjasama. Kenyataan itu disebabkan oleh situasi manusia yang lemah dalam menghadapi alam yang buas masing – masing menjaga diri dan berusaha menghadapi tantangan alam. Untuk itu mereka perlu saling menolong, maka terbentuklah organisasi sosial yang memungkinkan manusia bisa mengimbangi alam.

Untuk menghindari dari kondisi yang punya hak – hak istimewa menekan orang lain yang menyebabkan ketidaktoleranan (*intolerable*) dan tidak stabil, maka masyarakat mengadakan kontrak sosial, yang dibentuk oleh kehendak bebas dari semua (*the free will of all*), untuk memantapkan keadilan dan moralitas tertinggi. Akan tetapi, Rousseau mengedepankan konsep tentang kehendak umum (*volonte generale*) untuk dibedakan dari hanya kehendak semua (*omnes ut singuli*). Kehendak bebas dari semua tidak harus tercipta oleh jumlah orang yang berkehendak (*the quantity of the 'subjects'*), akan tetapi harus tercipta oleh kualitas kehendaknya (*the quality of the 'object' sought*).¹⁵

Kehendak umum (*volonte generale*) menciptakan Negara yang memungkinkan manusia menikmati kebebasan yang lebih baik daripada kebebasan yang mungkin didapat dalam kondisi alamiah. Kehendak umum menentukan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga apabila ada orang yang tidak setuju dengan kehendak umum itu maka perlulah ia dipaksa untuk tunduk pada kehendak umum itu.

Rousseau mengajukan argumentasi yang sulit dimengerti ketika sampai pada pengoperasian kewenangan dari kehendak umum ke pemerintah. Pada dasarnya Rousseau menjelaskan bahwa yang memerintah adalah kehendak umum dengan menggunakan lembaga legislatif, yang membawahi lembaga eksekutif. Walau demikian Rousseau sebenarnya menekankan pentingnya demokrasi primer

¹³ Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005, Hlm. 30.

¹⁴ George Sorensen, *Demokrasi dan Demokratisasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003.

¹⁵ Jean J Rousseau, *The Social Contract*, London : Oxford University Press, 1960, hlm. 193-194.

(langsung), tanpa perwakilan, dan tanpa perantara partai – partai politik. Dengan demikian masyarakat, lewat kehendak umum, bisa total memerintah Negara.¹⁶

Jadi secara teori, Rousseau mengembangkan totaliter pihak rakyat dalam kekuasaan pemerintahan. Namun pada hakekatnya, tidaklah mungkin tanpa sebuah lembaga, masyarakat dapat menjadikan aspirasi bahkan bentuk pengawasan berjalan sedemikian rupa, penting lembaga tersebutlah menjadikan, totaliter kekuasaan terakomodir secara terstruktur.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Metode Ombudsman Republik Indonesia Dalam Perihal Penyelesaian Serta Pengawasan Maladministrasi Dalam Kasus *Dwelling Time*

Adapun program evaluasi yang dilakukan oleh World Bank, The Logistics Performance Index (LPI), yang merupakan alat branchmarking interaktif dibuat untuk membantu Negara –negara mengidentifikasi tantangan dan peluang yang mereka hadapi dalam kinerja mereka lakukan untuk meningkatkan kinerja mereka.¹⁷ Adanya perbandingan 160 negara, didasari pada survey di seluruh dunia dari freight forwarder global dan operator express, memberikan umpan balik pada logistik “keramahan” dari Negara – Negara di mana mereka beroperasi. Langkah kualitatif dan kuantitatif LPI membangun profil keramahan logistik untuk Negara – Negara tersebut, memberikan evaluasi kualitatif dari Negara di 160 negara.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, kinerja logistik nasional Indonesia masih rendah dan belum optimal, hal tersebut menunjuk kepada Indeks Kerja Logistik (Logistic Performance Index / LPI) yang pada tahun 2007 LPI Indonesia menududki peringkat 43 dari 155 Negara¹⁸. Bahkan survey terakhir dari Logistik Performance Index pada tahun 2014, Indonesia turun menjadi posisi 53 dari 160 Negara. Dimana posisi Negara ASEAN, seperti Singapore (ke-5), Malaysia (ke-25), Thailand (ke-35), Vitenam (ke-48).¹⁹

Kondisi tersebut dapat mengukur kesiapan Indonesia dalam menghadapi Pasar Tunggal ASEAN yang akan diberlakukan pada tanggal 31 Desember 2015. Hal tersebut dikarenakan kecepatan logistik merupakan syarat utama untuk bersaing menghadapi persaingan dengan Negara – Negara ASEAN. Kinerja logistik nasional salah satunya ditandai dengan buruknya pemrosesan ekspor impor serta keterbatasan pelayanan pelabuhan maka diperlukan pendekatan dalam konteks *dwelling time* pada pelabuhan utama di Indonesia.²⁰ Persoalan *dwelling time* yang tinggi di sejumlah pelabuhan bukan hal baru di Indonesia karena sudah menjadi sorotan para pelaku usaha dan juga pemerintah. Pemerintah telah menetapkan paling lambat waktu *dwelling time* di pelabuhan selama 4 (empat) hari. Fakta terjadi, rata – rata *dwelling time* di pelabuhan Indonesia pada saat ini masih sekitar 10 (sepuluh) sampai 15 (limabelas) hari.

Bertambahnya waktu tunggu di pelabuhan terpenting Indonesia memberi dampak negatif pada perekonomian Negara dalam 2 (dua) hal yaitu, industri yang berorientasi ekspor menghadapi ketidakpastian akibat keterlambatan, sehingga mengurangi daya saing produk Indonesia di luar negeri. Manufaktur *just –in-time*, sistem perusahaan harus mengelola jadwal secara ketat dan teratur mengimpor bahan mentah dan mengekspor dalam bentuk barang jadi. Secara keseluruhan, sekitar 20% bahan baku perusahaan asing atau perusahaan yang berorientasi ekspor di Indonesia masih diimpor. Kedua, hambatan dan kemacetan di pelabuhan mendorong biaya bagi usaha domestik dan pada akhirnya merupakan harga yang dibayar oleh konsumen.

Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia melakukan investigasi sistemik dengan mengambil contoh pada 4 (empat) pelabuhan utama, yaitu Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta, Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, Pelabuhan Belawan Medan dan Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. 4 (empat) pelabuhan tersebut merupakan pintu masuk perdagangan internasional dengan volume impor yang cukup tinggi. Kondisi *dwelling time* di 4 (empat) pelabuhan tersebut cukup tinggi. Kementerian Pertanian menetapkan keempat pelabuhan utama sebagai tempat pemasangan holtikulura sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 42/ Permentan/OT.140/6/2012 tentang Tindakan Karantina Tumbuhan Untuk Pemasukan Buah Segar dan Sayuran Buah Segar ke Dalam

¹⁶*Ibid.*

¹⁷ <http://lpi.worldbank.org/about>

¹⁸ www.lpi.worldbank.org/internasional/global/2007

¹⁹ www.lpi.worldbank.org/internasional/global/2014

²⁰ Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik di Pelabuhan Laut Utama Terkait Upaya Percepatan *Dwelling Time*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta 2014.

Wilayah Negara Republik Indonesia, dalam kenyataannya di lapangan belum memiliki instalasi Karantina yang memadai serta adanya penyerahan depo karantina untuk dikelola oleh pihak ketiga.

Metode yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia, pada tahap awalnya melakukan sebuah investigasi sesuai Peraturan perundang – undangan. Investigasi dilakukan seperti dikatakan di atas, terhadap 4 (empat) pelabuhan yang paling dianggap utama. Melihat masalah utama adalah *dwelling*, para investigator melakukan kajian lapangan, diskusi bersama para instansi terkait, pengguna jasa dan ahli / peneliti dari World Bank. Penggunaan istilah investigasi dipilih untuk membedakan pemeriksaan atau penyelidikan yang dilakukan Ombudsman Indonesia dengan pemeriksaan oleh Petugas Penyelidik / Penyidik lainnya seperti misalnya Kepolisian, Kejaksaan dan PPNS.²¹

Ombudsman menggunakan pendekatan sistem (*systemic approach*), dimana strategi Ombudsman Indonesia dalam melakukan kerja pengawasannya, khususnya untuk permasalahan – permasalahan yang hanya dapat diselesaikan dengan cara melakukan perubahan dalam sistem administrasi dan / sistem hukum dan peradilan. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan sistemik disini adalah melihat penyelenggaraan pemerintahan sebagai satu sistem untuk mencapai negara hukum yang berkeadilan sosial, dimana berbagai unsurnya saling berinteraksi dan bersinergi, sehingga tidak ada satu unsur atau faktornya yang berdiri sendiri.

Dilakukan investigasi di 4 (empat) pelabuhan penting di Indonesia, dan didapati temuan – temuan serta sebab akibatnya yang mencitrakan bad governance juga masalah sumber daya manusia dan infrastruktur yang tidak mengikuti perkembangan laju aktivitas pelabuhan yang cukup berkembang.

Berbagai bentuk peraturan dan kebijakan pengaturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan, Kementerian Pertanian, Kementerian Perhubungan, Otoritas Pelabuhan dan PT. Pelindo (Persero) menunjukkan ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab terhadap tingginya *dwelling time* sehingga berdampak pada *logistic cost* yang tinggi di Indonesia. Kondisi tersebut harus menjadi perhatian untuk kedepan agar tercipta sinergitas dalam pelayanan publik di pelabuhan mampu menekan tingginya *dwelling time*.

Ketidakjelasan standart pelayanan publik dalam pengaturan antar pemangku kepentingan di pelabuhan pada proses pelayanan publik di pelabuhan membuka peluang terjadinya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum – oknum. Tidak terpenuhinya standart pelayanan publik akan merugikan masyarakat yang pada dasarnya mempunyai hak atas pelayanan publik yang baik, setelah itu pelayanan publik yang buruk di pelabuhan akan berimbas secara langsung terhadap perekonomian nasional karena pelabuhan mempunyai peranan penting dalam aktivitas perdagangan khususnya pada ekspor impor.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di pelabuhan, diperlukan infrastruktur dan sumber daya manusia bagi segi kuantitas dan kualitas. Kondisi saat ini adalah minimnya infrastruktur dan sumber daya manusia pada beberapa titik pelayanan di pelabuhan jelas akan berpengaruh terhadap tingginya *dwelling time* karena pada dasarnya *dwelling time* merupakan kombinasi prosedur yang terdiri dari berbagai unit pelayanan (dari pemangku kepentingan) yang saling terkait yang berada di pelabuhan. Sebagai contoh kondisi dimaksud, seperti tidak tersedianya instalasi karantina tumbuhan, hewan dan ikan di dalam wilayah pelabuhan dan tidak tersedia atau kurangnya tempat pemeriksaan fisik terpadu yang kemudian berakibat pada terjadinya kerumitan proses sehingga tampak tidak tegas dan tidak transparan di mata para pengguna jasa.

Dalam proses investigasi dan pertemuan dengan seluruh stake holder di 4 (empat) pelabuhan nasional tersebut, Ombudsman mencatat berbagai bentuk maladministrasi yang terjadi di pelabuhan, yaitu berupa :

1. penundaan berlarut, diantaranya lamanya pengurusan perijinan larangan dan pembatasan (lartas) dari instansi terkait, lamanya proses penerbitan Nomor Induk Kepabeanaan (NIK), ketidakpastian waktu layanan pemeriksaan fisik dari proses pemeriksaan hingga respon dari Direktorat Jendral Bea dan Cukai, ketidakpastian klasifikasi container dan customs valuation yang menyebabkan tertundanya clearance container.
2. Penyimpangan prosedur, diantaranya pelayanan di Pelabuhan tidak maksimal 24/7 dan pemeriksaan karantina yang dilakukan diluar wilayah pelabuhan dan container yang sudah keluar dari wilayah pabean meskipun masih menunggu hasil uji laboratorium tetapi sudah masuk di gudang pemilik.

²¹ Paduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia, hlm. 20.

3. Tidak kompeten, diantaranya kinerja pemeriksa container jalur merah (behandle) dan pemeriksa karantina yang belum optimal, dan SDM belum seluruhnya menguasai regulasi.
4. Penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh oknum, diantaranya pada penerbitan Nota Pembetulan (NOTUL), adanya oknum yang mempermudah atau mempersulit pengeluaran kontainer.
5. Pungutan tidak resmi oleh oknum, diantaranya layanan pada saat menaik turunkan (lift on – lift off) container di terminal, operator forklift, pembukaan container di behandle, proses penarikan container behandle, proses pemeriksaan fisik sampai dengan dikeluarkannya SPPB.

Dengan memperhatikan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demi mewujudkan pelayanan publik yang baik serta berkepastian hukum, Ombudsman Republik Indonesia mengeluarkan Rekomendasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik sebagaimana kewenangan Pasal 7 huruf d dan Pasal 37 Undang – undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, kepada ²² Menteri Koordinator Bidang Perekonomian; Menteri Keuangan cq Dirjen Bea dan Cukai; Menteri Pertanian cq Kepala Badan Karantina Pertanian; Menteri Pertanian bersama Menteri Kelautan Perikanan; Menteri Perhubungan cq Dirjen Perhubungan Laut; Menteri Perdagangan cq Dirjen Perdagangan Luar Negeri; Para Direktur Utama PT PELINDO I, II, III, IV (Persero).

B. Tindakan Negara / Pemerintahan Atas Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Tentang Percepatan Dwelling Time

Buruknya pelayanan menyebabkan hilangnya pendapatan Negara berupa pajak bea masuk dari impor dan bea keluar dari ekspor. Dimana, untuk sebuah perubahan dalam kurun waktu yang cukup lama, dwelling time hanyalah sebuah wacana yang tidak ada perubahan. Dan terlalu lama berlarut yang berindikasi kesengajaan. Dalam waktu 1 tahun, belum ada perkembangan dan perubahan dari pemerintahan terkait. Namun, Ombudsman dalam hal ini masih saja mengawal dan mencari jalan keluar penyelesaian dalam percepatan waktu dwelling time. Kunjungan demi kunjungan dalam penyelesaian masalah , seperti halnya terhadap Menko Perekonomian, Kemenkomaritim dan lain sebagainya.

Selanjutnya, pemerintah melalui Menteri Perhubungan, menerbitkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 807 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pemindahan Barang yang melewati Batas Waktu Penumpukan (*Long Stay*) di Pelabuhan Tanjung Priok yaitu maksimal tujuh hari di dalam pelabuhan. Yang kemudian setelah Joko Widodo dilantik menjadi Presiden Indonesia, Menteri Perhubungan di tugaskan untuk mempersingkat waktu dwelling time, Menteri Perhubungan yang baru kemudian mengubah kebijakan guna mempercepat long stay menjadi maksimal tiga hari dengan menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 117 Tahun 2015.

Ombudsman kembali menggelar rapat dalam rangka menindaklanjuti Rekomendasi dengan mengundang Dewan Pertimbangan Presiden dan Kemenko Maritim. Dimana Ketua Ombudsman dalam Periode ini adalah Bpk. Danang Girindrawardana, memaparkan penjelasan setidaknya ada 4 poin penting yang menjadi tolak ukur pelabuhan untuk sesuai dengan standart internasional; yaitu harus ada pemeriksaan karantina di garda terdepan , adanya *single billing* yang merupakan sistem pelayanan terpadu di pelabuhan, pelabuhan merupakan kawasan pabean terintegrasi yang harus steril dan tidak dilewati jalan umum, serta adanya *single authotity* di pelabuhan agar tidak banyak entitas yang memiliki kewenangan masing – masing di pelabuhan.²³

Kemudian, karena dianggap tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan peraturan perundang – undangan dimana, sebuah rekomendasi yang seharusnya dapat menjadi faktor utama perbaikan suatu pelayanan publik, namun pada kenyataannya tidak ada balasan atau feedback positif dari beberapa kementerian dan Dirut Pelindo, Ketua Ombudsman dalam hal ini, melaporkan kepada Presiden.

Adapun hal yang disampaikan Ketua Ombudsman Republik Indonesia, kepada Presiden Joko Widodo adalah pelaporan mengenai buruknya pelayanan pelabuhan di Indonesia. Yang disampaikan

²² Rekomendasi Perbaikakan Pelayanan Publik di Pelabuhan Laut Utama Terkait Upaya Percepatan Dwelling Time, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta 2014, hlm. 19.

²³ <http://www.ombudsman.go.id/index.php/en/beritaartikel/berita/1605-percepatan-pelayanan-dwelling-time-ombudsman-gandeng-wantimpres-dan-kemenkomaritim.html>

langsung dalam rapat terbatas (RATAS) yang dihadiri oleh Menko Kemaritiman dan Direktur Jendral Bea dan Cukai Kementerian Keuangan.²⁴

Dwelling time bukan persoalan baru, sudah tiga Menko Perekonomian dan tiga menteri perdagangan yang diganti, tapi tidak pernah selesai karena eksekutornya pejabat – pejabat itu juga.²⁵ Dimana pengusaha tidak dapat berbuat banyak menghadapi rumitnya birokrasi di PT Pelindo II, yang berujung pada lamanya masa tunggu bongkar muat barang di Pelabuhan. Dimana akar permasalahan belum terselesaikan dan container terkena tarif progresif 300% karena menginap di pelabuhan. Dimana mekanisme yang diterapkan PT . Pelindo II , yang berada di bawah komando R.J Lino, sangat berbelit – belit. Karena dianggap adanya dualisme pengelolaan, yaitu Indonesia Port Corporation (IPC) dan PT. Pelindo II.

Kemudian, Menteri Perdagangan menerbitkan aturan baru tentang Ketentuan Umum di Bidang Impor. tertuang dalam Permendag No 48/M-DAG/PER/7/2015 tentang Ketentuan Umum di Bidang Impor. Regulasi ini sekaligus mengganti Permendag No 54/M-DAG/PER/10/2009 tentang Ketentuan Umum di Bidang Impor. Tujuan aturan baru ini menciptakan tertib administrasi di bidang impor dan importer dalam upaya Kemendag dalam mengatasi masalah dwelling time di pelabuhan Indonesia.

Penegasan importir yang mengimpor barang wajib memiliki Angka Pengenal Importir (API) dan importer yang akan mengimpor yang dibatasi wajib memiliki izin impor dari Kementerian / Lembaga sebelum barang masuk dalam daerah pabean. Pembenahan dimulai dengan penerapan oleh pelaku bisnis pelabuhan.

Kemudian langkah selanjutnya, Indonesia National Single Window (INSW) yang diresmikan sebagai perwujudan pelayanan birokrasi modern dan merupakan suatu bentuk reformasi birokrasi. Walaupun adanya INSW yang bersifat online ini sudah ada dari tahun 2007. Dan setelah masalah percepatan dwelling time tersebut, barulah, INSW menjadi salah satu sorotan dalam upaya percepatan. Sesuai visi awal dari INSW yaitu layanan tunggal elektronik untuk memfasilitasi pengajuan informasi standart guna semua pemenuhan persyaratan dan ketentuan, serta semua kegiatan yang terkait dengan kelancaran arus barang ekspor, impor dan transit, dalam rangka meningkatkan daya saing nasional. Dan misinya adalah mewujudkan suatu system layanan publik yang terintegrasi dalam penanganan atas lalulints barang ekspor dan import.

Berkaitan dengan pemberitaan dwelling time, Direktorat Jendral Bea dan Cukai dalam menurunkan Dwlling time tersebut melakukan beberapa hal. Dalam upaya yang bersifat oprasional meliputi :²⁶

a. *Pre Customs Clearance :*

- 1) mendorong tingkat pemanfaatan fasilitas pre-notification untuk jalur prioritas;
- 2) koordinasi dengan importer untuk percepatan penyampaian PIB;
- 3) Koordinasi berkala dengan penerbit lartas (pembentukan Pusat Penanganan Perizinan Impor Ekspor Terpadu / P3IET) di pelabuhan; dan
- 4) Pengusulan penyempurnaan system INSW antara lain berupa percepatan jaringan dan penambahan fitur.

b. *Custom Clearance :*

- 1) Percepatan penyerahan hardcopy PIB;
- 2) Mandatori program penyerahan Dokumen Pelengkap Pabean (Dokap) Online;
- 3) Percepatan pelaksanaan pemeriksaan fisik;
- 4) Mendorong percepatan implementasi zonasi TPS;
- 5) Melakukan monitoring penarikan container untuk periksa fisik dari terminal bongkar ke tempat pemeriksaan fisik;
- 6) Penerbitan petugas lapangan Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK);
- 7) Pengadaan 2 (dua) unit hi-co baru untuk Terminal JICT dan penambahan 2 (dua) unit hi-co scan untuk New Kalibaru Port.

c. *Post Customs Clearance :*

²⁴<http://baranews.co/web/read/33976/laporan.ombudsman.ke.president.jokowi.pelayanan.di.pelabuhan.buruk>.

²⁵<http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/06/18/137927/masalah-dwelling-time-stagnan-di-tiga-menko-perekonomian>

²⁶ Siaran Pers Nomor : PENG/-01/BC/2015 tentang Peran Direktorat Jendral Bea dan Cukai dalam Menurunkan Dwelling Time di Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta , 2015.

- 1) Mendorong TPS, shipping line, trucking, dan depo container pemanfaatan pelayanan 24 / 7; dan
- 2) Mendorong implementasi DO Online pada *Shipping line*.

Selain dari upaya dalam oprasional ada juga upaya yang bersifat kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai, meliputi :

- a. Melakukan koordinasi lebih intensif dengan Kementrian / Lembaga / Badan serta entitas terkait dalam rangka peningkatan pelayanan dan pengawasan dengan cara berbagi (*sharing*) informasi atas resiko pelaku usaha guna menciptakan manajemen resiko yang terintegrasi dan handal / akurat.
- b. Bersama dengan Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian / Maritim melakukan upaya koordinatif anatara lain :
 - 1) mensimplifikasi perizinan yang tumpang tindih
 - 2) melakukan evaluasi atas perizinan yng dapat diverifikasi di luar pelabuhan dengan tujuan mempercepat dwelling time
 - 3) melakukan optimalisasi pengajuan perijinan sebelum kedatangan sarana pengangkut dengan mengevaluasi kembali syarat – syarat pengajuan perizinan yang menghalangi pengguna jasa mengurus izin sebelum kedatangan sarana pengangkut.
- c. Mendorong penerbitan Instruksi Presiden terkait hasil stakeholder minilab yaitu standarisasi manajemen risiko, standarisasi perhitungan dwelling time, penepatan SLA, dan optimalisasi operasional 24 / 7.
- d. Mengembalikan fungsi pelabuhan sebagai tempat kegiatan bongkar muat dan tempat penimbunan sementara, bukan sebagai tempat penimbunan umum (*warehousing*) dengan tetap memperhatikan aspek keadilan. Sebagai contoh jika ditemukan terdapat kesengajaan pelaku usaha menimbun barang cukup lama di pelabuhan, maka perlu dilakukan langkah penyegaran pengeluaran barang dengan mendasarkan koordinasi antar Kementrian / Lembaga.
- e. Penyegaran implementasi joint gate untuk beberapa TPS dalam satu kawasan pabean.

Pasca mencuatnya isu dwelling time, pemerintah melalui Menteri Koordinator Bidang Maritim dan Sumber Daya, Rizal Ramli, menyiapkan tujuh langkah pemangkasan dwelling time di Pelabuhan Utama Indonesia. Pembenhahan itu meliputi perbaikan arus barang, system teknologi informasi, hingga pemberantasan mafia yang selama ini bermain. Secara spesifik langkah – langkah tersebut adalah :

1. memperbanyak jalur hijau bagi barang – barang ekspor impor yang telah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Untuk jalur merah bagi barang yang dicurigai bermasalah akan ditekan samapi pada tingkat paling minimal. Untuk itu akan menjalin koordinasi dengan Direktorat Jendral Bea dan Cukai, Kementrian Keuangan.
2. Meningkatkan biaya denda bagi peti kemas yang telah melewati masa simpan di pelabuhan. Selama ini tarif denda yang berlaku sangat rendah, yaitu hanya Rp 27.500 per peti kemas seukuran 20 kaki. Akibatnya, sebagian pengusaha lebih suka “ menyimpan “ barangnya di pelabuhan ketimbang membayar sewa gudang di luar pelabuhan yang jauh lebih mahal.
3. Membangun jalur rel kereta api sampai ke lokasi loading dan uploading peti kemas. Seperti pada Negara – Negara maju, akses jalur kereta api memang sampai ke pelabuhan. Dengan akses kereta api ke pelabuhan, maka arus barang akan lebih cepat dan murah serta mengurangi beban jalan dan kemacetan lalu lintas.
4. Meningkatkan system teknologi informasi dalam terminal peti kemas. Peningkatan system teknologi informasi, akan mempermudah pengusaha karena bisa dengan mudah mengetahui posisi peti kemas secara detil dan akurat. Dengan demikian, proses penanganan dan relokasi peti kemas bisa dilakukan dengan cepat dan murah.
5. Menambah kapasitas *crane* (Derek), karena jumlah yang ada saat ini sudah tidak memadai, shingga kurang memberi daya dukung.
6. Melakukan penyederhanaan peraturan dan prizinan yang berlaku di pelabuhan dengan menjalin koordinasi dengan pihak – pihak terkait, seperti Kementrian Perdagangan , PT. Pelindo II, Kementrian Pertanian, Badan Karantina, Ditjen Bea dan Cukai, Kepolisian, TNI Angkatan Laut, dan lainnya.
7. Memberantas masfia yang selama ini bermain di pelabuhan, yang selama ini secara langsung maupun tidak langsung telah membuat Pelabuhan – pelabuhan utama di Indonesia menjadi

pelabuhan yang lamban, tidak efisien, dan berbiaya tinggi. Pemberantasan mafia akan bekerjasama dengan KSAL bahkan Panglima TNI untuk memberantas para mafia.²⁷

Sebagai tindak nyata dalam hal percepatan *dwelling time* di Pelabuhan Tanjung Priok pemerintah mulai membangun jalur kereta api dari stasiun Prososo ke dermaga Pelabuhan Tanjung Priok sejak Oktober 2015 untuk membantu mengurangi waktu inap container di pelabuhan.²⁸

Menindaklanjuti langkah – langkah diatas, pemerintah membentuk gugus tugas atau task force untuk mengatasi lamanya *dwelling time* di Pelabuhan. Dengan adanya *task force* ini, pemerintah berharap dapat menyelesaikan persoalan *dwelling time* dalam tempo secepat – cepatnya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut diatas penulis berkesimpulan sebagai berikut :

1. Adapun standart prosedur dari aturan hukum Pelayanan Publik di Indonesia, sudah tertuang dalam peraturan – perundang undangan . Namun standart prosedur pelayanan publik di Indonesia, belum begitu memupuni halnya dalam oprasional. Baik penyelenggara dan pengguna pelayanan publik, belum sesuai dengan ketentuan. Dalam hal ini, pelabuhan menjadi sorotan utama penulis, melihat dari adanya kasus tentang *dwelling time*. Pemerintah dan / penyelenggara belum meletakkan prioritas yaitu melayani pengguna dari pelayanan publik dan belum melaksanakan perundang – undangan yang mengatur sesuai dengan fungsi dan tujuan. Dan timbulnya maladministrasi dalam pelaksanaan di pelabuhan. Pencapaian *good governance* tidak dapat terpenuhi karena stabilitas dan ketentuan belum bersinergi sebagaimana diatur. Dimana adanya tumpang tindih regulasi di oprasional pelabuhan. Dan begitu juga pengguna pelayanan publik, yang menjalani sesuai dengan kemauan sendiri dan tidak pada prosedur yang telah diatur.
2. Ombudsman merupakan lembaga yang cukup baru dikenal di Indonesia. Dimana tugas dan fungsinya sebagai lembaga yang mengawasi secara eksternal dan menjadi alat masyarakat dalam pencapaian *good governance*. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia menjadi pengawas dan melakukan tugas yaitu tindakan penyelesaian sebuah kasus *dwelling time* yang terjadi di Pelabuhan Utama di 4 (Empat) titik di Indonesia. Dan Metode yang digunakan sesuai dengan perundang – undangan, melakukan investigasi sistemik dengan pengolahan data dan terjun langsung ke lapangan. Dimana mendapatkan hasil bahwasanya adanya maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik yang berhubungan dengan pelabuhan tersebut. Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia, menyusun rekomendasi yang disampaikan kepada instansi dan / lembaga terkait sehubungan dengan itu.
3. Terbitnya rekomendasi yang tertuju pada pemerintah atau penyelenggara dalam hal ini beberapa kementerian dan penyelenggara di pelabuhan. Perihal tersebut, tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan / penyelenggara merupakan hal yang tidak menghargai rekomendasi yang telah terbit. Karena bukan halnya melakukan perubahan dan penanggulangan serta jawaban perihal rekomendasi, malah pada kenyataannya, *dwelling time* melebihi target ketentuan. Oleh demikian, sesuai perundang – undangan, Rekomendasi di bawa kepada Presiden Republik Indonesia untuk ditindaklanjuti. Dengan demikian, presiden melakukan sidak di beberpa pelabuhan tersebut, dan mendapati hal yang kurang berkenan dan merugikan Republik Indonesia. Barulah, instansi dan/ lembaga – lembaga tersebut melaksanakan rekomendasi , dimana perbaikan dan penyelesaian dalam hal percepatan *dwelling time* di 4 pelabuhan Indonesia. Dengan melakukan perombakan perundang – undangan yang ada, mengaktifkan pengurusan perizinan satu atap, melakukan pengawasan lebih lagi pada setiap komponen penyelenggara, dan lain sebagainya.

B. Saran

Dalam rangka penegakan hukum dan perbaikan sistem di bidang pelabuhan yang berbasis percepatan *dwelling time* di Indonesia diperlukan hal – hal sebagai berikut :

²⁷ Tempo.co, Selasa, 25 Agustus 2015.

²⁸<http://www.indii.co.id/index.php/en/news-publication/weekly-infrastructure-news/tanjung-priok-s-dwelling-time-port-railway-project-worked-on-in-october>

1. Dalam hal standart operasional pelayanan publik di pelabuhan Indonesia, haruslah diperbaiki dan secara sistemik tidak menjadi ribet bahkan tumpang tindih, guna pencapaian *good governance*. Dan standart tersebut haruslah menjadi tanggung jawab pemerintah / penyelenggara dalam sosialisasi terhadap pengguna pelayanan publik, dalam hal ini zona merah hingga zona prioritas.
2. Ombudsman Republik Indonesia, haruslah lebih memberikan perhatian terhadap kasus yang sudah diinvestigasi dan mengawal hingga keberadaan kasus tersebut sudah ditindaklanjuti oleh pemerintah / penyelenggara. Agar pendapat masyarakat tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjadi lebih percaya dan membantu masyarakat dalam perbaikan pemerintahan. Dimana sesuai dengan ketentuan , bahwasanya Ombudsman Republik Indonesia, memperbaiki moral dan hati nurani, bukan mengedepankan sanksi terhadap siapapun yang melanggar ketentuan.
3. Pemerintah / penyelenggara pelayanan publik disarankan lebih memperhatikan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia, karena tujuan yang akan dicapai demi kepentingan bangsa. Keterlambatan dan penundaan pelaksanaan dari rekomendasi yang telah terbit, merupakan bentuk dari ketidak seriusan dalam penanganan pelayanan publik. Karena dianggap tidak menerima kritik dan saran yang secara sistemik telah diinvestigasi terlebih dahulu. Oleh karena itu, pemerintah / penyelenggara pelayanan publik haruslah lebih sigap dan memperbaiki respon terhadap kritikan bahkan saran yang diberikan. Selain itu, pemerintah / penyelenggara pelayanan publik di Pelabuhan haruslah mereformasi birokrasi yang terdapat di dalamnya, agar tidak menimbulkan patologi birokrasi dalam penyelenggaraan dimana menjauhkan dari tujuan *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad., *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005.
- Arisman, *Reformasi Birokrasi dan Reinventing Government : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta : Makalah Reformasi Birokrasi, 2012.
- Glorista, Aat, *Mekanisme Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia*, E-Journal, 2010.
- Masthuri, Budhi., *Maladministrasi Publik*, Yogyakarta : SKH Bernas, 2001.
- Puspitosari, Hesti, dkk., *Filosofi Pelayanan Publik*, Malang : Setara Pers, 2011.
- Poewadarminta, WJS., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1987.
- Rousseau, JJ., *The Social Contract*, London : Oxford University press, 1960.
- Sajijino, *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta : Laksbang Persindo, 2008.
- Sorensen, George., *Demokrasi dan Demokratisasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003.
- Tanya, Bernard, dkk., *Teori Hukum : Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang & Generasi*, Yogyakarta : Genta Publishing, 2010.
- Thoaha, Miftah, *Birokrasi & Politik di Indonesia*, Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2014.
- Nugraha, Safri., *Laporan Akhir Tim Kompendium Bidang Hukum Pemerintahan yang baik*, Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan HAM RI, 2007.