



Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Yuswarni^{1*}, Diemyati Soedja², Silvia Balqis³, Arizal⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional, Jl. Sawo Manila No.61, RT.14/RW.7, Pejaten Barat., Pasar. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Jakarta 12520

ARTICLE INFO

Article history:

Received 07/08/2024

Revised 14/08/2024

Accepted 16/08/2024

Abstract

In this study discusses how the ombudsman in increasing transparency and accountability of public services, where the ombudsman is an institution that has the authority to oversee the implementation of public services organized by the government of State Enterprises, Regions, Private Bodies or individuals given the task of organizing public services where the budget in its implementation comes from state finances, This research uses a qualitative method where data sources are obtained from literature sources (Literature Study) where the data obtained is analyzed and summarized and written descriptively, so that the results obtained that what the ombudsman does in increasing transparency and accountability of public services is to improve the quality of settlement of public reports, Increase Access to Public Service Complaints, Prevention of Maladministration, Acceleration and Organizational Transformation and Efforts to Expand Cooperation. where from the activities activities carried out are efforts to make public services better transparent and accountable. accountable and in the last five years public participation has increased, this indicates that the increase, this indicates that that the ombudsman institution has the trust of the community to solve public service problems and can solve public service problems and can affect changes in public services from the recommendations of the results of the Ombudsman examination. public services from the recommendations of the results of the Ombudsman examination, but what the first concern is how the ombudsman can be strengthened with the need for strengthened by the need for sanctions, where sanctions are needed to increase compliance of public institutions to implement to increase the compliance of public institutions in order to implement all the results of the ombudsman examination, both in corrective actions and recommendations, Secondly, there needs to be protection and security for victims or whistleblowers so that they can be protected from potential threats. protection and security for victims or whistleblowers so that they can be protected from potential threats both from physical and administrative threats that can be or administrative threats that can have an impact on careers, jobs and businesses.

Keywords: Ombudsman, Participation, Service, Public, Transparency

Abstrak

Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana ombudsman dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dimana ombudsman merupakan lembaga yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Badan Usaha Negara, Daerah, Badan Swasta atau perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik dimana anggaran dalam penyelenggaraanya bersumber dari keuangan negara, pada penelitian ini memakai metode kualitatif dimana sumber data didapatkan



dari sumber literatur (Studi Kepustakaan) dimana data yang didapatkan dilakukan analisis dan dirangkum dan dituliskan secara deskriptif, sehingga didapatkan hasil bahwa yang dilakukan ombudsman dalam peningkatan transparans dan akuntabilitas pelayanan publik adalah melakukan peningkatan mutu penyelesaian laporan masyarakat, Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik, Pencegahan Maladministrasi, Akselerasi dan Transformasi Organisasi dan Upaya Memperluas Kerja Sama, dimana dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan adalah upaya untuk pelayanan publik lebih baik transparan dan akuntabel dan dalam kurun lima tahun terakhir partisipasi masyarakat mengalami peningkatan, hal ini menandakan bahwa bahwa lembaga ombudsman mendapatkan kepercayaan dari masyarakat untuk dapat menyelesaikan masalah layanan publik dan bisa mempengaruhi perubahan pada layanan publik dari rekomendasi hasil dari pemeriksaan Ombudsman, namun yang perlu menjadi perhatian saat ini pertama adalah bagaimana ombudsman agar bisa dikuatkan dengan perlu adanya pemberian sanksi, dimana sanksi diperlukan adalah untuk meningkatkan kepatuhan lembaga publik agar dapat melaksanakan seluruh hasil pemeriksaan pemeriksaan ombudsman, baik dalam tindakan korektif maupun rekomendasi, kedua perlu adanya perlindungan dan keamanan bagi korban ataupun pelapor agar dapat terlindung dari potensi-potensi ancaman baik dari ancaman fisik dan ataupun ancaman administratif yang dapat berdampak pada karir, pekerjaan dan usaha.

Kata Kunci: Ombudsman, Partisipasi, Pelayanan, Publik, Transparansi

*Penulis Korespondensi

E-mail : yuswarni@civitas.unas.ac.id

PENDAHULUAN

Pasca Reformasi, Indonesia mengalami perubahan besar-besaran di berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Reformasi yang terjadi pada tahun 1998 ditandai dengan runtuhnya rezim Orde Baru dan lahirnya era baru yang lebih demokratis. Tuntutan utama dari gerakan reformasi adalah pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta peningkatan kualitas pelayanan publik (Siti Nurhayati, 2023).

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan transparan, dibentuklah berbagai lembaga independen, salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia, dimana lembaga ini berkewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat independen yang bertugas menerima dan menangani laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Melalui investigasi, rekomendasi, dan edukasi, Ombudsman bekerja untuk memastikan instansi pemerintah

memberikan layanan yang baik dan bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) (Hastuty Christin Nalle et al., 2023).

Keberadaan Ombudsman merupakan wujud nyata dari komitmen Indonesia dalam memperkuat prinsip-prinsip good governance, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena pada masa sebelumnya masyarakat memiliki ketidakpercayaan yang berujung terjadinya gerakan reformasi dan turun takhtnya presiden soeharto pemimpin era orde baru yang dicap sebagai pemerintahan yang penuh dengan KKN yang menimbulkan kesewenang-wenangan dan ketidakadilan termasuk dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan atau birokrasi, sehingga dengan hal tersebut mengawali semangat reformasi pentingnya memberantas praktek KKN melalui peran serta masyarakat dan sekaligus perlindungan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik

yang berkeadilan dan kesejahteraan lebih baik, sehingga dengan hal tersebut menjadi dasar pemikiran pentingnya mendirikan lembaga ombudsman dan terdapat tiga fase pembentukan (Hasjimzoem, 2015).

Fase Pertama: Ditandai dengan pandangan dan pemikiran dari sejumlah sarjana mengenai pentingnya pembentukan Ombudsman, ide ini telah diperkenalkan sejak era pemerintahan Orde Baru. Media massa, seperti harian umum Kompas, turut berperan dalam menyebarkan pemikiran-pemikiran ini, seperti tulisan P. K. Ojong pada 10 Februari 1967 dan artikel Satjipto Rahardjo tahun 1976 berjudul "Ombudsman ke Arah Perlindungan Warganegara." Selain itu, buku Muchsan yang diterbitkan tahun 1981 berjudul "Peradilan Administrasi" dan buku Junaidi Suwanto tahun 1995 berjudul "Korupsi, Pola Kegiatan, dan Penindakannya serta Peran Pengawasan dan Penanggulangannya" juga berkontribusi pada diskusi ini. Terakhir, pemikiran penting lainnya muncul dari tulisan Markus Lukman dalam makalah perspektif yang menyarankan pentingnya pembentukan lembaga pengawasan ekstra fungsional dengan mengadopsi konsep Ombudsman (Panuntun, 2015).

Fase Kedua: Berdasarkan gagasan-gagasan yang muncul mengenai pentingnya keberadaan lembaga Ombudsman, pemerintah telah melakukan berbagai langkah konkret. Langkah-langkah ini dilakukan selama masa pemerintahan B.J. Habibie dan K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan B.J. Habibie, tahap awal dimulai dengan menugaskan CFG. Sunarti Hartono untuk melakukan studi banding tentang lembaga dan pranata

Ombudsman ke beberapa negara di Eropa pada tahun 1999. Hasil studinya menunjukkan bahwa negara-negara demokrasi merasa perlu membentuk lembaga dan pranata Ombudsman untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik (Tiara et al., 2023).

Fase Terakhir: adalah fase pembentukan Ombudsman. Setelah masa pemerintahan B.J. Habibie yang singkat, pada era pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid, upaya pembentukan Ombudsman dilanjutkan dengan memanggil Menteri Kehakiman dan HAM serta Kejaksaan Agung. Latar belakang pembentukan Ombudsman oleh K.H. Abdurrahman Wahid menggarisbawahi bahwa lembaga pengawas saat itu tidak berfungsi secara efektif. Oleh karena itu, ada kebutuhan akan lembaga pengawasan di mana partisipasi masyarakat menjadi kunci. Pada tanggal 10 Maret 2000, Komisi Ombudsman Nasional didirikan melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Pendirian ini didasari oleh tiga prinsip dasar: partisipasi masyarakat dalam pengawasan, peran masyarakat dalam meminimalisir penyalahgunaan kekuasaan, serta penciptaan keadilan dan kesejahteraan. Berlanjut pada tahun 2008 Ombudsman mengalami penguatan pada pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) dengan menjadikan Ombudsman sebagai lembaga pemerintah non struktural dan bersifat independen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang berfungsi untuk menunjang pelaksanaan fungsi negara dan pemerintah terkait dengan pengawasan pelayanan publik. Dalam perjalanannya saat ini ombudsman sudah hadir hampir diseluruh

provinsi Indonesia (Kadarsih, 2010), adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Kantor Ombudsman di Indonesia



Sumber: Ombudsman RI Tahun 2024

Dengan diperkuatnya ombudsman dengan Undang-Undang maka mendorong untuk dilakukannya pembentukan kantor perwakilan ombudsman di daerah-daerah Indonesia dimana saat ini untuk kantor perwakilan sudah berjumlah 34 yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia dimana hal ini adalah bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, selain itu juga bertujuan Pembentukan Perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektifitas, efisiensi, dan beban kerja (Chandra Febrianto, 2023).

Dalam aktivitas penyelesaian permasalahan dan pengawasan pelayanan publik dalam kurun lima tahun terakhir ombudsman telah menangani jumlah laporan aduan masyarakat, adalah sebagai berikut:

Tabel 1. umlah Laporan Aduan Ombudsman Dalam Lima Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah
2019	7.903
2020	7.146
2021	7.186
2022	8.292
2023	8.458

Sumber: Ombudsman RI Tahun 2024

Dari tabel diatas menunjukkan dalam kurun lima tahun terakhir jumlah laporan aduan masyarakat kepada Ombudsman semakin meningkat maka dengan meningkatnya pelaporan masyarakat ini menunjukkan semakin tinggi pula partisipasi dan kesadaran masyarakat, terhadap kontrol pelayanan publik dan dari laporan-laporan tersebut diatas berasal diantaranya dari Pemerintah Daerah, Kementerian, Peradilan, Perbankan, Badan Usaha, Kejaksaan, Kepolisian, TNI, dan lain-lain. Dengan adanya lembaga Independen Ombudsman menjadikan dan menciptakan keadilan dimana masyarakat diberikan jalur untuk dapat melakukan pengawasan kepada lembaga-lembaga publik yang sebelum reformasi dan adanya lembaga Ombudsman masyarakat sangat sulit untuk dapat melakukan pengawasan dan pelanggaran-pelanggaran yang dapat terjadi karena permainan oknum-oknum dalam lembaga-lembaga negara tersebut (Ombudsman RI, 2023).

Semakin tingginya partisipasi masyarakat, maka akan semakin tinggi juga jumlah kasus yang akan ditangani Ombudsman kedepanya, meskipun lembaga ini dapat menegakan keadilan bagi masyarakat bukan berarti tidak memiliki tantangan-tantangan yang dihadapi dapat memengaruhi efektivitas dan kredibilitas dalam peningkatan

transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama: Salah satu tantangan utama yang akan dihadapi Ombudsman ke depan adalah peningkatan jumlah pengaduan dari masyarakat. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka, semakin banyak orang yang memahami pentingnya melaporkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diterima. Peningkatan ini, meskipun positif dari segi partisipasi masyarakat, juga membawa beban tambahan bagi Ombudsman. Lembaga ini harus mampu menangani volume pengaduan yang lebih besar tanpa mengorbankan kualitas penanganan.

Jika tidak dikelola dengan baik, penumpukan kasus dapat terjadi, yang berujung pada penundaan dalam penyelesaian dan menurunkan efisiensi serta efektivitas kerja Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas baik dalam hal sumber daya manusia maupun teknologi, serta penyempurnaan prosedur kerja untuk memastikan bahwa setiap pengaduan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Ini akan membantu mempertahankan kepercayaan publik terhadap kemampuan Ombudsman dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ombudsman RI, 2023).

Kedua : tantangan yang akan dihadapi oleh Ombudsman di masa depan adalah menangani kompleksitas kasus pelayanan publik yang semakin meningkat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan regulasi, kasus-kasus yang masuk menjadi lebih rumit dan membutuhkan pemahaman yang mendalam serta keahlian khusus. Misalnya, munculnya teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan sistem digital dalam pelayanan publik

menciptakan situasi yang belum pernah dihadapi sebelumnya, yang memerlukan pendekatan baru dalam penanganannya (Pambudi, 2023).

Ketiga : tantangan signifikan yang akan dihadapi oleh Ombudsman ke depan adalah penyesuaian terhadap perubahan regulasi dan kebijakan yang terus berkembang. Regulasi dan kebijakan pemerintah sering kali mengalami pembaruan atau modifikasi sesuai dengan dinamika sosial, ekonomi, dan politik. Ombudsman harus mampu menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan-perubahan ini untuk tetap relevan dan efektif dalam menjalankan tugas pengawasan pelayanan publik. Keterlambatan dalam adaptasi terhadap regulasi baru dapat mengakibatkan ketidakmampuan dalam menangani kasus-kasus yang sesuai dengan kerangka hukum terkini (Pania Putri, 2020).

Selain itu, perubahan kebijakan yang tidak dipahami dengan baik oleh Ombudsman dapat mengarah pada interpretasi yang salah dan rekomendasi yang kurang tepat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk memperbarui pengetahuan dan pemahaman tentang regulasi dan kebijakan terbaru, termasuk pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi staf Ombudsman. Dengan demikian, Ombudsman dapat menjaga kredibilitasnya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hukum dan kebijakan yang berlaku.

Selain itu tentunya masih banyak tantangan yang akan dihadapi Ombudsman dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dimana dalam menjawab hal tersebut membutuhkan strategi yang harus dilakukan oleh Ombudsman sehingga tantangan-tantangan yang dihadapi

dapat terselesaikan dan Ombudsman dapat berjalan dan terus dapat mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dengan pendekatan kualitatif studi kepustakaan yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dari sumber-sumber dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti dan berhubungan dengan kelembagaan ombudsman diantaranya dapat dari laporan tahunan ombudsman yang memuat informasi-informasi bagaimana lembaga ombudsman dalam aktivitasnya adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang penulis paparkan lebih lengkap dalam poin hasil dan pembahasan yang juga ditambah dengan melihat referensi-referensi yang bersumber dari jurnal-jurnal terkait ombudsman, setelah data didapatkan selanjutnya dilakukan analisis dengan merangkum poin-poin penting mengenai jumlah laporan masyarakat ke ombudsman dalam lima tahun terakhir yang penulis yang sudah dipaparkan pada poin pendahuluan dan juga merangkum aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan ombudsman yang dilaporkan dalam laporan tahunannya dan pemilihan metode ini diambil dikarenakan dalam laporan tahunan sudah memuat beragam informasi dan data-data yang penulis butuhkan dalam memaparkan bagaimana ombudsman dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik dengan memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, ombudsman mengawasi kinerja instansi pemerintah dan penyedia layanan publik untuk memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan (Puruhito et al., 2014).

Selain itu, ombudsman juga memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait berdasarkan hasil investigasi yang dilakukan, guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Untuk mendukung transparansi, ombudsman mendorong penyedia layanan publik untuk menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh masyarakat, serta memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan secara terbuka dan adil (Setiawan, 2020).

Dalam hal akuntabilitas, ombudsman memastikan bahwa pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, serta mendorong penerapan sistem pengawasan internal yang kuat untuk mencegah penyalahgunaan wewenang dan korupsi. Dengan demikian, ombudsman berperan penting dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Br Sebayang & Hartati, 2021). Maka dalam peningkatan transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Ombudsman melakukan berbagai langkah-langkah, diantaranya adalah sebagai berikut:

Peningkatan MutuPenyelesaian Laporan Masyarakat

Ombudsman berdasrakan pasal 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

memeiliki kewenangan menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan publik, Ombudsman membuat prosedur layanan pengaduan masyarakat yang terbagi menjadi tahap-tahap dalam penyelesaian laporan masyarakat, dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2. Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman RI



Sumber: Ombudsman Tahun 2024

Dari gambar diatas dapat dilihat dalam alur penyelesaian laporan ombudsman RI membagi tiga tahapan yang pertama tahap pemeriksaan dan verifikasi dimana Setelah laporan masuk, dilakukan proses administrasi pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen (Verifikasi Formil). Jika tidak lengkap, laporan dikembalikan untuk dilengkapi. Jika tidak dilengkapi dalam waktu tertentu, dilakukan pembatalan laporan. Laporan yang lengkap akan diperiksa secara materiil untuk diteruskan ke Tahap kedua yaitu tahap pemeriksaan dimana dalam pemeriksaan laporan masyarakat akan memanggil terlapor dan saksi ahli untuk dimintai keterangan dan penjelasan secara tertulis, serta melakukan pemeriksaan lapangan jika

dianggap perlu (Fadila & Magriasti, 2022).

Setelah dilakukan pemeriksaan kepada semua pihak, Ombudsman RI bisa menolak laporan atau menerima dan mengeluarkan rekomendasi jika ditemukan maladministrasi dimana tahap ini dilakukan pada tahap tiga yaitu tahap resolusi & Monitoring yang diawali dengan dengan proses mediasi jika ada peluang dan jika tidak, maka akan masuk pada tahap adjudikasi dimana pelapor mendapatkan rekomendasi dan dijalankan paling lama 60 hari setelah diterbitkan, dengan adanya penetapan standart penyelesaian laporan masyarakat ini adalah bagian agar pelapor untuk mendapatkan hak nya memiliki prosedur yang jelas dan juga mempermudah penyidik ombudsman untuk dapat melihat realita kebenaran jika adanya dugaan pelanggaran maladministrasi, sehingga bisa membuat rekomendasi putusan secara adil dengan dapat berinteraksi anatar pihak pelapor dan terlapor (Christofel, 2020).

Selain itu dalam menjaga mutu penyelesaian laporan masyarakat Ombudsman melalui respon cepat ombudsman atau Reaksi Cepat Ombudsman adalah salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat, dimana Pertimbangan melaku kan reaksi cepat adalah kondisi darurat serta mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup. Kasus yang harus ditangani secara cepat antara lain yang berkaitan dengan bencana, atau pelapor terancam jiwa dan hak hidupnya yang dapat penyampaian pelaporan melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat diberkaskan/proses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penangan yang diperlukan, dengan tetap

memprihatikan kebenaran data dan informasi, Serta juga melakukan pengembangan jaringan pengawasan dimana Ombudsman telah membentuk kantor perwakilan di daerah-daerah sehingga terbentuknya Focal point merupakan program yang dirancang dengan tujuan meningkatkan optimalisasi kerja pengawasan pelayanan publik di unit kerja dan juga melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan melalui narahubung sebagai jaringan kerja Ombudsman RI (Hakim, 2015).

Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik

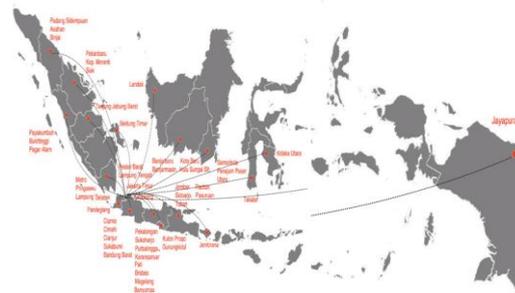
Banyak warga belum menyadari bahwa mereka memiliki hak atas pelayanan publik yang berkualitas dan bahwa penyelenggara negara berkewajiban untuk menyediakannya. Seringkali masyarakat menerima begitu saja pelayanan yang buruk. Hal ini bisa disebabkan oleh ketakutan menghadapi aparat birokrasi yang sering bertindak seperti penguasa, bukannya pelayan atau pelindung masyarakat. Atau, kemungkinan lainnya, masyarakat tidak tahu ke mana harus mengadukan masalah tersebut.

Di sinilah pentingnya pengawasan terhadap pelayanan publik. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat tanpa melanggar hak-hak tersebut. Maka sejak Sejak 2021, Ombudsman RI memulai upaya peningkatan akses pengaduan pelayanan publik ke masyarakat di kabupaten/kota dengan melakukan Sosialisasi dan edukasi merupakan salah satu cara efektif untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai pengaduan pelayanan publik. Untuk

memaksimalkan tujuan dari sosialisasi dan edukasi tersebut, kolaborasi dengan pemangku kepentingan pengawasan pelayanan publik akan memberikan manfaat lebih (Renaldi & Anwar, 2023).

Pada tahun 2023 Ombudsman RI bekerja sama dengan Dewan Perwakilan Rakyat RI yang juga merupakan pengawas eksternal pelayanan publik. Sahabat Ombudsman sebagai jejaring di daerah dan pihak lainnya seperti media juga dilibatkan untuk melakukan sosialisasi dengan tujuan untuk peningkatan akses pengaduan pelayanan publik yang sudah dilakukan pada 52 kabuapten/kota (Ombudsman RI, 2023), diantaranya adalah sebagai berikut :

Gambar 3. Daerah Dilakukanya Sosialisasi peningkatan akses pengaduan pelayanan publik



Sumber: Ombudsman Tahun 2024

Dari gambar diatas daerah yang dipilih sebagai lokasi sosialisasi adalah yang tingkat akses pada pengaduan pelayanan publiknya sangat rendah atau rendah. Meski beberapa daerah dipilih dengan pertimbangan untuk menaikkan tingkat akses yang sudah baik, ada lima kategori daerah berdasarkan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi, dimana daerah dengan akses pengaduan sangat rendah didominasi oleh daerah-daerah yang

jauh dari pusat ibu kota atau diluar pulau Jawa diantaranya padang sidempuan, payakumbuh pagar alam, landak dan lainnya, sementara daerah dengan kategori yang sangat tinggi adalah seperti Kabupaten Sleman dan Kota Banjar masin, serta wilayah di sekitar ibu kota Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek) (Ombudsman RI, 2023).

Pencegahan maladministrasi

Pencegahan maladministrasi merupakan serangkaian kegiatan untuk dapat dalam melakukan peningkatan dan akuntabilitas pelayanan publik, sehingga akan terbangunnya tata kelola yang baik dan menciptakan pemerintahan yang bersih dan jauh dari perbuatan KKN, sehingga akan baik pula dalam proses transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Purnama et al., 2023), berikut beberapa kegiatan yang dilakukan ombudsman untuk mencegah terjadinya maladministrasi:

- a) Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.
- b) Pendampingan kepada Lembaga dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik.
- c) Pendampingan kepada Pemerintah Daerah dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik.
- d) Pendampingan kepada Lembaga yang menyelenggarakan pelayanan bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T).
- e) Survei Indeks Persepsi Maladministrasi.
- f) Opini Pengawasan Pelayanan Publik.
- g) Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar h. Survei Kepatuhan K/L

terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat.

- h) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan.

Dalam kegiatan pencegahan maladmistrasi diatas Ombudsman memerlukan dukungan koordinasi lintas sektoral dengan pemerintah pusat, pemerintah daerah dan seluruh lapisan masyarakat agar dapat berjalan efektif, sehingga agar dapat menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara serta mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyeleggara negara dan pemerintahan. Selain itu, hasil dari kegiatan pencegahan dapat diukur melalui Saran Perbaikan yang dihasilkan dari serangkaian tahapan dengan pendekatan sistemik, mulai dari mendeteksi potensi maladministrasi, menganalisis penyebabnya, hingga melakukan pemantauan dan pendampingan agar Saran tersebut dapat diimplementasikan oleh Instansi Penyelenggara terkait. Pendekatan sistemik ini melibatkan pemetaan berbagai data yang tidak hanya berasal dari laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman, tetapi juga dari regulasi terkait, isu-isu yang sedang tren di media, informasi dari pemangku kepentingan, serta literatur akademik. Dengan demikian, dasar dan analisis terkait identifikasi potensi maupun penyebab maladministrasi dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah kepada pihak-pihak terkait. Selain itu, dengan adanya kredibilitas tersebut,

Saran yang diberikan dapat menjadi bahan bagi pemberitaan media, literatur atau referensi akademik, serta sebagai salah satu dasar pertimbangan bagi instansi pemerintah terkait untuk melakukan perbaikan internal (Purnama et al., 2023).

Akselerasi dan Transformasi Organisasi

Di era globalisasi saat ini, organisasi harus mampu bersaing dan beradaptasi dengan perubahan yang cepat. Sumber daya manusia dalam organisasi perlu bergerak dengan cepat, meningkatkan kinerja, terus memperbaiki kualitas layanan, serta menerapkan sistem pengawasan yang efektif dan efisien. Memenuhi tuntutan ini merupakan bagian dari percepatan dan transformasi yang sangat dibutuhkan oleh organisasi saat ini. Agar percepatan dan transformasi organisasi berjalan optimal, sumber daya manusianya harus memiliki tiga kompetensi utama diantaranya yaitu kemampuan digital, ketahanan dalam budaya organisasi, dan inovasi birokrasi yang adaptif. Ini adalah strategi reformasi birokrasi untuk menciptakan aparatur yang lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan publik. Ombudsman RI, sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, telah melaksanakan serangkaian langkah percepatan dan transformasi organisasi ini diantaranya melakukan pelaporan melalui media pengaduan Ombudsman (Muslimin, 2021).

Upaya Memperluas Kerja Sama

Ombudsman memainkan peran krusial dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui perluasan kerjasama dengan berbagai pihak. Dengan membangun kemitraan

strategis bersama lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat sipil, Ombudsman dapat memperkuat mekanisme pengawasan dan penegakan standar pelayanan publik. Kerjasama ini mencakup pertukaran informasi, penyelarasan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kapasitas para penyedia layanan melalui sinergi yang terjalin, sehingga kegiatan perluasan kerjasama ditargetkan dan diharapkan dapat meningkatnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dimana perluasan kerjasama yang dilakukan Ombudsman adalah sebagai berikut:

Dalam Negeri

Kerjasama dalam negeri kegiatan rutin yang terus dilakukan oleh Ombudsman RI dan untuk tahun 2023 saja Ombudsman telah membangun kerjasama dengan diantaranya dengan kementerian dan lembaga seperti Lembaga Arsip Nasional, Komnas HAM, Komanas, Perlindungan Anak Indonesia, Komnas Perlindungan Perempuan, Komanas Disabilitas, Kementerian Perhubungan, Kementerian LHK, Kementerian ATR/BPN dan Kementerian Perdagangan, selain melakukan kerjasama dengan kementerian dan lembaga Ombudsman juga melakukan kerjasama dengan 40 pemerintah daerah yang difokuskan pada penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, penguatan kelembagaan, dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Serta juga melakukan kerjasama dengan 21 perguruan tinggi di seluruh Indonesia terkait dengan kerjasama penelitian dan penerimaan magang di Ombudsman (Ibad, 2018).

Luar Negeri

Untuk kerjasama luar negeri Ombudsman RI aktif hadir dalam forum-forum internasional terutama pada *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) dimana dalam forum ini Ombudsman juga dapat menjalin hubungan bilateral dengan Ombudsman dari negara lain guna mendapatkan pemahaman baru dan bertukar pikiran dalam peningkatan pelayanan publik yang transparan dan akuntabilitas pelayanan publik. berikut kegiatan perluasan kerjasama yang dilakukan Ombudsman:

Gambar 4. Kegiatan Perluasan Kerjasama Ombudsman Hadir dalam SEAOF tahun 2023



Sumber: Ombudsman Tahun 2024

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa Ombudsman aktif menghadiri forum internasional ombudsman, dimana dalam forum ini berkumpulnya lembaga-lembaga Ombudsman dari seluruh dunia sebagai langkah untuk terbangunya hubungan bilateral dan kerjasama Ombudsman RI dengan Ombudsman dari negara lain diantaranya hubungan kerjasama yang terbangun adalah dengan Ombudsman negara belanda yang membahas dan menyepakati tujuan Sustainable Development Goals (SDGs) atau tujuan pembangunan yang berkelanjutan untuk perwujudan perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh (Fadhila &

Firdaus, 2024). Dari poin-poin upaya ombudsman lakukan dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dirangkum dan bersumber dari literatur laporan ombudsman dalam lima tahun terakhir yang memuat akitivitas dan kegiatan-kegiatan ombudsman, dimana aktivitas dan kegiatan ombudsman tersebut adalah untuk berupaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dimana angka partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan semakin meningkat setiap tahunnya dalam kurun lima tahun terakhir di lembaga ombudsman dan hal ini menandakan bahwa lembaga ombudsman mendapatkan kepercayaan dari masyarakat untuk dapat menyelesaikan masalah layanan publik dan bisa mempengaruhi perubahan pada layanan publik, karena memang setiap lembaga yang mendapatkan laporan dari masyarakat akan diberikan rekomendasi perbaikan, agar pelayanan publik semakin baik, namun yang perlu menjadi perhatian saat ini pertama adalah bagaimana ombudsman agar bisa dikuatkan dengan perlu adanya pemberian sanksi, dimana sanksi diperlukan adalah untuk meningkatkan kepatuhan lembaga publik agar dapat melaksanakan seluruh hasil pemeriksaan pemeriksaan ombudsman, baik dalam tindakan korektif maupun rekomendasi, kedua perlu adanya perlindungan dan keamanan bagi korban ataupun pelapor agar dapat terlindung dari potensi-potensi ancaman baik dari ancaman fisik dan ataupun ancaman administratif yang dapat berdampak pada karir, pekerjaan dan usaha (Detiknews, 2024).

KESIMPULAN

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat independen yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Badan Usaha Negara, Daerah, Badan Swasta atau perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik dimana anggaran dalam penyelenggaraannya bersumber dari keuangan negara, dalam sejarahnya Ombudsman hadir setelah reformasi pada saat transisi kepemimpinan presiden B.J. Habibie dan presiden Gusdur dimana diperlukannya lembaga pengawas yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola yang baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang mana pada saat reformasi terjadinya penggulingan pemerintahan karena krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan, maka dibentuklah Ombudsman dan pada tahun 2008 diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 37 Tentang Ombudsman, sehingga lahirlah perwakilan-perwakilan ombudsman di berbagai daerah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat daerah yang saat ini sudah berjumlah 34 Perwakilan di daerah demi terwujudnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dimana peningkatannya dilakukan oleh Ombudsman adalah dengan melakukan peningkatan mutu penyelesaian laporan masyarakat, Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik, Pencegahan Maladministrasi, Akselerasi dan Transformasi Organisasi dan Upaya Memperluas Kerja Sama, dimana dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan adalah upaya untuk pelayanan publik lebih baik transparan dan akuntabel

dan dalam kurun lima tahun terakhir partisipasi masyarakat mengalami peningkatan, hal ini menandakan bahwa lembaga ombudsman mendapatkan kepercayaan dari masyarakat untuk dapat menyelesaikan masalah layanan publik dan bisa mempengaruhi perubahan pada layanan publik dari rekomendasi hasil dari pemeriksaan Ombudsman, namun yang perlu menjadi perhatian saat ini pertama adalah bagaimana ombudsman agar bisa dikuatkan dengan perlu adanya pemberian sanksi, dimana sanksi diperlukan adalah untuk meningkatkan kepatuhan lembaga publik agar dapat melaksanakan seluruh hasil pemeriksaan pemeriksaan ombudsman, baik dalam tindakan korektif maupun rekomendasi, kedua perlu adanya perlindungan dan keamanan bagi korban ataupun pelapor agar dapat terlindung dari potensi-potensi ancaman baik dari ancaman fisik dan ataupun ancaman administratif yang dapat berdampak pada karir, pekerjaan dan usaha.

PENGHARGAAN

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa yang penulis ucapkan kepada para tim yang telah berpartisipasi dalam menyumbangkan ide dan pemikiran masing-masing, sehingga penelitian ini dapat selesai dan tertuang dalam artikel ini dan dapat dijadikan sebagai pedoman dan pandangan dalam mewujudkan tata kelola dan pelayanan pemerintahan yang lebih baik kepada masyarakat yang semakin partisipatif dalam melakukan pengawasan terhadap lembaga publik.

REFERENSI

- Br Sebayang, R. A., & Hartati, H. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(2), 63–75. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v2i2.11428>
- Chandra Febrianto, M. (2023). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Melalui Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 254–274. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i3.2467>
- Christofel. (2020). Sanksi Hukum Bagi Kepala Daerah Yang Tidak Menjalankan Pelayanan Publik Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman. *Lex Administratum*, 8(<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/issue/view/2726>).
- Detiknews. (2024). Ombudsman RI dan Masa Depan Pelayanan Publik. <https://news.detik.com/kolom/d-7238519/ombudsman-ri-dan-masa-depan-pelayanan-publik>.
- Fadhila, E., & Firdaus, A. (n.d.). *Journal of Election and Leadership (JOELS) Implementation Sustainable Development Goals (SDGs) Through the Development of Badan Usaha Milik Nagari (BUMNag): A Case Study Nagari Mungka*.
- Fadila, F., & Magriasti, L. (2022). Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang Tahun 2020. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3). <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3376>
- Hakim. (2015). Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 3(<https://www.jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/issue/view/25>).
- Hasjimzoem, Y. (2015). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(2). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>
- Hastuty Christin Nalle, J., Yohanes, S., & Ratu Udju, H. (2023). Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dan Implikasi Rekomendasinya dalam Penegakan Hukum di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 271–279. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i1.768>
- Ibad, S. (2018). Eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Dalam Mengawal Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 114–131. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v3i1.85>
- Kadarsih, S. (2010). Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2). <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>
- Muslimin, M. (2021). Manajemen Penanganan Pengaduan Pada

- Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (MANOR)*, 3(2), 78–91. <https://doi.org/10.47354/mjo.v3i2.299>
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan Ombudsman Tahunan 2023*.
- Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128–141. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3178>
- Pania Putri, C. (n.d.). *Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum*.
- Panuntun. (2015). *Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Purnama, N., Miskiyah, A., Khoirul Anwar, M., Ahmad Dahlan, J. K., & Tanggerang Selatan, K. (2023). Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Relasi Publik*, 1(1), 17–29. <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i1.276>
- Puruhito, Harsasto, & Adnan. (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 3, 1–17.
- Renaldi, F., & Anwar, M. K. (2023). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Peran Kepada Masyarakat. *Pentahelix*, 1(2), 115. <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.115-124>
- Setiawan, A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Kepala Daerah. *Veritas et Justitia*, 6(2), 274–297. <https://doi.org/10.25123/vej.3657>
- Siti Nurhayati. (2023). Dinamika Perkembangan Demokrasi serta Problematikanya Pasca Reformasi. *As-Shahifah: Journal of Constitutional Law and Governance*, 3(1), 14–30. <https://doi.org/10.19105/asshahifah.v3i1.8282>
- Tiara, Kurniasih, & Tobirin. (2023). 25 Tahun Reformasi: Kebijakan Pemberantasan Korupsi Pemerintah Republik Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(<http://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/issue/view/159>), 898–906.