

**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI
PENGAWAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE***

Nayla Magisterani Faatihah^{1✉}, Alifiah Salsabilla Utomo²

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Negeri Semarang
naylafaatihah@students.unnes.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai kinerja pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik guna mewujudkan *good governance*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis keefektifan kinerja Ombudsman Republik Indonesia yang kedudukannya adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif yang melalui pendekatan secara yuridis-normatif. Dalam pengumpulan datanya, peneliti mengumpulkan data dari berbagai macam literatur hukum, kemudian dideskripsikan menurut fokus pada penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang kedudukannya ialah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* dapat dikatakan sudah cukup efektif, khususnya di tahun 2020. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi penyelesaian aduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah melebihi target di tahun 2020, dimana hal ini dibuktikan dengan kepuasan masyarakat dengan beberapa indikator seperti kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mewujudkan *good governance* juga didukung dengan penguatan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Kata Kunci: *Ombudsman, Pelayanan Publik, Good Governance*

ABSTRACT

This research discusses the performance of supervision carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia as an agency that provides public services to realize good governance. This study aims to analyze the effectiveness of the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia whose position is to supervise the implementation of public services in realizing good governance in Indonesia. In this study, the author used a qualitative method that went through a juridical-normative approach. In collecting the data, the researcher collected data from a wide variety of legal literature, then described according to the focus of this study. This research shows the results that the Ombudsman

of the Republic of Indonesia, whose position is to supervise the implementation of public services in realizing good governance, can be said to be quite effective, especially in 2020. This is shown by the realization of the settlement of public complaints against the implementation of public services that have exceeded the target in 2020, which is evidenced by community satisfaction with several indicators such as the speed of service time and the suitability of service products that are considered good by the community. The performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in realizing good governance is also supported by strengthening the general principles of good governance.

Keywords: *Ombudsman, Public Services, Good Governance*

A. PENDAHULUAN

Hadirnya sebuah konsep mengenai negara kesejahteraan yang bertujuan untuk mewariskan kesejahteraan kepada seluruh warga turut melengkapi asas legalitas yang didalamnya termuat bahwa segala kegiatan bernegara terpaut dalam hukum positif atau ketentuan sah yang tengah berlaku hingga saat ini. Dengan kata lain, atas perkembangan pengetahuan dengan berbasis teknologi yang pesat, tidak menutup kemungkinan berbagai aktivitas juga akan mempengaruhi dinamika reaktualisasi yang kemungkinan besar akan terjadi dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul.¹

Regenerasi pemerintahan bertujuan mewujudkan kedaulatan yang bijaksana, jujur dan efisien guna memmanifestasikan ketenteraman segenap warga negara, walaupun secara faktual masih banyak terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yakni maraknya warga negara yang tidak memperoleh haknya yaitu perlakuan secara adil, sebagai contoh peran administrasi aparatur negara dalam hal maladministrasi atau penyalahgunaan kekuasaan.² Dengan ini, prinsip umum pemerintahan yang baik berperan sebagai acuan pemerintah dalam kewajibannya menjalankan

¹ Dyah Adriantini Sintha Dewi. (2016). Pendayagunaan Freies Ermessen Pejabat Pemerintahan dalam Konsep Negara Kesejahteraan. *Yustisia Jurnal Hukum*, 5(1), 184-200.

² Conie Pania Putri. (2020). Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Sol Justicia*, (3) 2, 142-153.

pelayanan publik, yang dilakukan melalui ajakan serta mengikutsertakan partisipasi masyarakat dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak henti-hentinya problematika mengenai pelayanan publik sangat lumrah didengar sebagai buah bibir dalam masyarakat mengenai persoalan kurangnya kualitas produk pelayanan publik seperti berawal dari persoalan mengenai kesehatan dan pendidikan layak yang mahal sehingga didapatinya pembatasan akses terhadap kelompok terbelakang, minim bahkan rendahnya akses pelayanan publik bagi kelompok masyarakat kurang mampu seperti masyarakat miskin, perempuan, dan difabel serta ketidakjelasan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, hingga menjulurnya terhadap penanganan kasus yang rumit, meski hal ini seringkali menjadi bagian dari hak warga negara yang diakui secara legal berdasarkan identitas kewarganegaraannya.

Maraknya permasalahan terkait pelayanan publik, pihak penyelenggara berikhtiar mendorong etika sebagai hal yang fundamental dalam pelayanan publik, dimana terdapat 4 hal yang menjadikan acuan atas etika, yakni *equality*, perlakuan sepadan terhadap layanan tanpa memandang agama, derajat, ras sekaligus suku seseorang dengan menitikberatkan kejujuran saat penyelenggaraan tersebut. *Equity* merupakan perlakuan yang setara dan adil, karena hal setara belum tentu dapat dinilai adil begitupula sebaliknya. *Loyalty* ialah kedisiplinan, ketaatan dan kesetiaan terhadap lembaga atau institusi terkait. *Responsibility*, rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas moral atas kepercayaan yang dilimpahkan kepada pihak terkait. Dalam literatur pelayanan publik hal tersebut sangat berpengaruh atas kinerja untuk mengembangkan citra baik dalam pelayanan publik atas upaya penyelenggara publik terhadap masyarakat Republik Indonesia³.

Upaya peningkatan *good governance* di Indonesia tak bosan-bosannya menjadi topik hangat. Akan tetapi, reformasi manajemen pemerintahan

³ Mashur Hasan Bisri & Bramantyo Tri Asmoro. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1 (1), hlm. 59-76. doi : doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298

memakan waktu dan ikhtiar yang berkesinambungan.⁴ Good governance berkesinambungan erat dengan sistem administrasi pemerintahan dan pelayanan publik selaku input agar dapat menghasilkan output pelayanan publik yang berkualitas, maka sering ditafsirkan terjalin suatu interaksi yang menciptakan keseimbangan yang sinkron untuk mencapai sesuatu yang optimal dengan masyarakat luas yang terlibat aktif dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan dalam inovasi pembangunan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan bentuk ikhtiar untuk memotivasi agar terbentuknya sistem pemerintahan dengan manajemen yang memumpuni.

Galang Asmara menyatakan dalam tulisannya sebagaimana isinya mengutip pendapat Roy Gregory dalam kamus Bahasa Swedia yang memaknai arti Ombudsman yakni *authorised representative, deputy, agents*, atau *proxy*. Menurut Roy Gregory, istilah ini merujuk pada seseorang yang bekerja atas nama orang lain guna menyelesaikan masalah antara orang-orang terkait dengan penguasa atau rerata lembaga supremasi lainnya.⁵ Jika berbicara menyangkut konsep kekuasaan negara Indonesia yakni “Trias Politica”, maka tentunya tidak akan pernah ada jalan tengah mengenai kedudukan Ombudsman Republik Indonesia atau lazim dengan sebutan Lembaga Independen karena lembaga tersebut tidak memiliki fleksibilitas dan fungsi yang jelas di ketiganya ialah Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif. Ombudsman Republik Indonesia sebagai badan ekstra konstitusional yang didirikan di luar konstitusi Indonesia artinya Lembaga ini tidak tercantum di dalam Undang-undang dasar melainkan akrab dengan sebutan lembaga tambahan yang bersifat pelengkap dan eksistensinya bersifat opsional yakni

⁴ Leny Novianti. (2015). *Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah*, Pekanbaru: LPPM Uin Suska Riau, hlm. 16

⁵ Galang Asmara. (2016) *Hukum Kelembagaan Negara: Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, *LaksBang PRESSindo*, Yogyakarta, hlm. 9

ada atau tidaknya, tidak mempengaruhi negara dalam memenuhi kewajibannya sebagai negara.⁶

Tercapainya pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas sangat diharapkan oleh seluruh lapisan penduduk di Indonesia. Tercantum dalam Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008, peran Ombudsman selaku badan pengawas dalam mengawal suatu kualitas pelayanan publik, didalamnya menyinggung bahwasannya Ombudsman dituntut untuk mampu menciptakan sebuah pelayanan publik yang berdaya guna, efisien serta dapat mengaras jangkauan yang telah diatur oleh konstitusi guna terciptanya suatu kesejahteraan masyarakat tanah air Indonesia.⁷

Conie Pania Putri dalam artikelnya yang berjudul “Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum” dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa Ombudsman sebagai instansi pengawas melakukan koordinasi dengan institusi atau lembaga pemerintahan yang berkompeten serta melakukan pemberdayaan kepada masyarakat dengan maksud agar masyarakat lebih peka terhadap pelayanan publik. Disamping itu, terkait eksistensi Ombudsman Republik Indonesia, hasil penelitian dari Sulistyowati dan Dwi Anggraeni dalam artikelnya yang berjudul “Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik” menyatakan bahwa jika dikaitkan dengan konsep pemisahan kekuasaan *trias politica*, maka lembaga ini tidak memiliki kedudukan yang jelas dalam tiga cabang kekuasaan negara, antara lain eksekutif, legislatif dan yudikatif. Dikarenakan dasar pembentukannya diluar Undang-Undang Dasar, maka eksistensinya tidak akan mempengaruhi negara. Lalu, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni dalam penelitian ini, penulis membahas mengenai kinerja Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2020, dimana

⁶ Sulistyowati & Dwi Anggraeni Septianingtiyas. (2020). ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERIODE TAHUN 2016-2021 SEBAGAI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK. *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 10, no. 1, 25-36.

⁷ *Ibid.* hlm.

pada tahun itu Ombudsman Republik Indonesia dihadapkan pada pandemic Covid-19 dalam menjalankan wewenangnya.

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang tercantum dalam prakata di atas, maka penulis memandang perlu untuk menggali permasalahan ini secara mendalam yang dituangkan ke dalam jurnal ilmiah dengan judul “Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance*” untuk menelaah kinerja Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publik, serta untuk menganalisis keefektifan kinerja Ombudsman Republik Indonesia guna mewujudkan *good governance* berdasarkan konsep penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

B. METODE PENELITIAN

Artikel yang disusun menggunakan metode kualitatif ini, dianalisis melalui pendekatan yuridis-normatif, yakni dengan mengidentifikasi permasalahan dan mengaitkannya dengan berbagai macam peraturan perundang-undangan serta dengan teori dan konsep yang memiliki relevansi dengan topik yang dibahas dalam artikel ini. Kemudian, dalam mengumpulkan sumber data dalam artikel ini, penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data-data sekunder, seperti produk hukum yang memiliki korelasi dengan Ombudsman Republik Indonesia dan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penulis juga mengacu pada literatur seperti jurnal, serta buku yang berkaitan langsung dengan pokok bahasan, dan juga artikel-artikel yang bersifat ilmiah dan memiliki relevansi dengan topik yang dibahas dalam artikel ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik

Dalam tatanan konstitusi, Ombudsman Republik Indonesia yang pada awalnya lumrah disebut sebagai Komisi Ombudsman Nasional, lahir berkaitan dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Ombudsman yang disertai dengan legitimasi hukum terhadap berdirinya Ombudsman di Indonesia. Ombudsman selaku lembaga pemerintah diberdayakan untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik dan negara, begitupula dengan Albrecht dan Zemke, yang menyebutkan pelayanan publik ini ialah rakitan korelasi beberapa sudut pandang, seperti penyedia layanan personel, sistem dalam pelayanan dan strategi pelanggan⁸ termasuk didalamnya Badan Hukum Negara, Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah serta individu yang bertugas menyediakan layanan publik dimana sepenggal atau segenap dari anggarannya berasal dari dana rekognisi belanja negara maupun daerah.⁹

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 dinyatakan peran Ombudsman ialah melakukan investigasi dan berupaya mencegah laporan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna memberikan pertimbangan akan relasinya kepada pihak pelapor terkait. Peran yang dijalankan ombudsman tersebut sejalan dengan peraturan yang meliputi kinerja Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam konstitusi mengenai Ombudsman dan ketentuan Pelayanan Publik. Berkaitan dengan pengembangan perangkat tersebut, Ombudsman Republik Indonesia bertujuan untuk memotivasi instansi pemerintah untuk mematuhi regulasi tingkat tinggi di bidang pelayanan publik.¹⁰ Ukuran pelayanan yang dimaksud merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan

⁸ Albert, Karl dan Ron Zemke. (1985) *Service America: Doing Business in The New Economy*. Homewood, Illionois: Dow Jones-Irwin, hlm. 41

⁹ Regina Angelita BR Sebayang & Hartati. (2021) PERAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Journal of administration law*, 2 (2), 63-75

¹⁰ Andi Setyo Pambudi & Rahmat Hidayat. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*. 5 (2). 270-289.

dan merupakan standar mutu atas pelayanan sebagai komitmen pengelola dan kesanggupan kepada masyarakat dalam hal pelayanan yang bertaraf, sistematis, tergapai dan efisien.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki kedudukan sebagai institusi negara independen dalam artian tidak menyanggah jalinan organik dengan institusi atau tatanan lain didalam negara dan berdiri sendiri dari kekuasaan lain dalam menjalankan kewajiban dan kedaulatannya. Kemerdekaan tersebut dibawah pengawasan ketatanegaraan hanyalah sebagai penetralitas agar implementasi atas tugas dan kedaulatannya bebas dari gangguan apapun. Sehingga, tujuan yang diinginkan dapat tercapai.¹¹ Keberadaan ombudsman masih terus dinantikan, sebab masyarakat menginginkan adanya regulator yang sungguh-sungguh dapat memberikan pengamanan hukum yang sah secara sederhana dan dapat diandalkan. Lantaran pelayanan publik dan penerapan hukum yang proporsional adalah perspektif yang tidak dapat terhalangkan sebagai usaha mewujudkan penguasa yang meninggikan ketegasan hukum, pemerataan, dan kesejahteraan rakyat, serta ketentraman rakyat.¹²

Ombudsman juga memperkenalkan rancangan fasilitas yang resmi, efisien, terjangkau dan fleksibel dengan maksud untuk mengembangkan skema aturan baru secara mandiri. Hal ini membantu masyarakat untuk meyakini bahwa Ombudsman hadir sebagai institusi ideal dalam mengupayakan hak masyarakat atas kesaksamaan dalam pelayanan birokrasi saat menghadapi berbagai bentuk ketidakpuasan, salah satunya diskriminasi dan kritik. Konsep Ombudsman memprioritaskan jaminan bahwa semua pejabat harus konsekuen secara

¹¹ Siti Hasanah & Idea Islami Parasatya (2019). PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 33-49.

¹² Cevyn Oktavianus Taroreh (2022). KEDUDUKAN DAN PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM SISTEM KETATANEGARAAN REPUBLIK INDONESIA. *LEX CRIMEN*, 11(3)

adil, jujur, dan bertanggung jawab dalam mengemban amanah, tugas dan otoritasnya selaku aparatur negara. Inilah komitmen yang harus dipenuhi oleh ombudsman Republik Indonesia agar menjadi lembaga perwakilan yang menyanggah stigma dan karakter khusus dalam menaungi hak asasi manusia dan menstimulasi penyelenggaraan kapasitas pelayanan publik yang berlainan dengan lembaga negara lainnya. Maka dari itu, analisis dan pengamatan terhadap skema ombudsman terus tumbuh dan populer di berbagai negara yang menganut sistem *fourth branch*.¹³

Fourth branch diduga hadir sebab meningkatnya keresahan masyarakat akibat persepsi inefisiensi instansi pemerintahan dalam memenuhi tuntutan aspirasi masyarakat dan upaya pemerintah dalam melindungi konstitusional, terkhusus Ombudsman.¹⁴ James Madison (1788) menyatakan bahwa persaingan di antara cabang-cabang adalah mekanisme yang lebih baik untuk memastikan bahwa setiap cabang hanya melakukan apa yang dirancangnya. Di prakarsai oleh pendapat James “*Ambition must be made to counteract ambition. The interest of the man must be connected with the constitutional rights of the place*”. Yang berarti ambisi harus dirancang untuk menangkal ambisi. Kepentingan manusia harus dipadukan dengan hak konstitusional mereka atas suatu tempat. Hal tersebut melahirkan banyak institusi negara yang menopang tugas lembaga negara utama. Praktik kebijakan dan lembaga pelayanan publik yang semakin rumit membuat eksistensi Ombudsman Republik Indonesia terus dipertahankan karena ia tidak berada dalam lingkup legislatif, eksekutif, maupun yudikatif.

¹³ Yeni Sri Lestari. (2019). OMBUDSMAN: SUATU KAJIAN ANALISIS. *Jurnal Public Policy*, 2(2)

¹⁴ Mark Tushnet. (2021). *The New Fourth Branch: institutions for protecting constitutional democracy*, United Kingdom: *Cambridge University Press*.

Karenanya, tak heran jika kinerja ombudsman bersifat mandiri dalam memantau sistem pelayanan publik di Indonesia.¹⁵

Mengutip pendapat Dennis Pearce yang menyatakan bahwa tidak diragukan lagi Ombudsman dipandang sebagai lembaga paling berharga yang telah berkembang tatkala dalam dasawarsa terakhir. Ombudsman telah diakui sebagai bagian yang dipandang krusial dari sistem ketatanegaraan. Ombudsman menunjukkan bahwa dirinya tidak sekadar perumpamaan suatu bentuk sistem yang penting dalam wewenang penyelenggaraan publik, melainkan sebagai mekanisme aksesori yudisial yang krusial untuk menangani permasalahan, mengoptimalkan relasi yang bertalian dengan kewenangan dan perseorangan melewati perantara yang biasa disebut mediasi dan perundingan.¹⁶ Sehingga, eksistensinya mudah diterima baik dari sudut warga negara, maupun birokrat sebagai otoritas kontrol yang bersahabat bagi para lembaga pelapor karena didalamnya Ombudsman mengedukasi prosedurnya yakni dengan mengikuti prinsip umum yang universal dalam memproses suatu laporan tertentu. Implementasinya, ditunjukkan dengan adanya edukasi yang dibalut oleh sosialisasi yang berlangsung dalam dua arah, yaitu kepada penyelenggara pelayanan publik dan kepada pemeroleh pelayanan publik. Seperti program yang diluncurkan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat, yakni pelaksanaan Training of Trainers (ToT) kepada khalayak terkait. Kegiatan ini bertujuan untuk menanamkan pemahaman Ombudsman mengenai peran warga negara dalam mengawal pelayanan publik dan prosedur edukasi terkait kinerjanya mengenai pelayanan publik dan maladministrasi kepada pihak terkait.

¹⁵ Tri Suhendra Arbani. (2018). Analisis Yuridis Cabang Pemerintahan Keempat “The Fourth Branch Of Government” dalam Struktur Ketatanegaraan di Indonesia. *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 5(2).

¹⁶ Mirlinda Batalli (2015). Role of Ombudsman Institution over the administration. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(3).

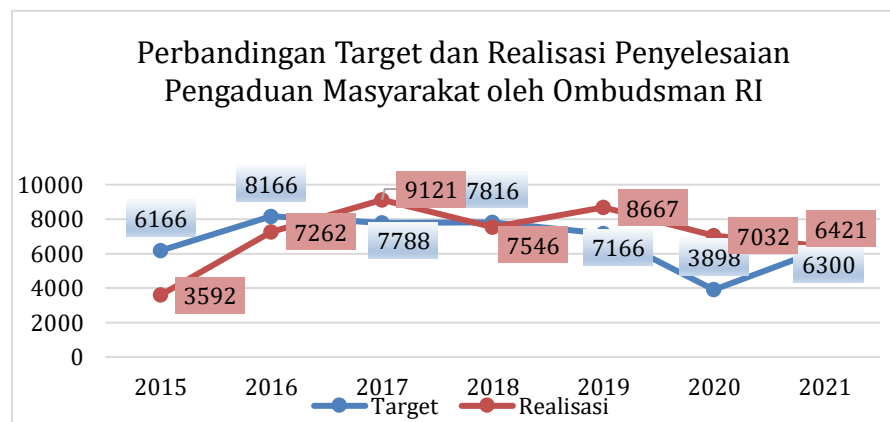
2. Keefektifan Ombudsman sebagai Instansi Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia sebagai instansi pengawas, bersifat mandiri dalam menjalankan pelayanan publik yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Jika diamati dari perspektif hukum administrasi negara, pengawasan yang dijalankan Ombudsman Republik Indonesia dipandang sebagai kebutuhan untuk menjamin jalannya penyelenggaraan negara agar terlaksana sesuai dengan kaidah hukum serta ketentuan normatif dengan menitikberatkan pada keamanan hukum bagi masyarakat dari tindakan penyelenggara negara, baik itu badan atau lembaga maupun pejabat negaranya.¹⁷ Dalam rangka menciptakan *good governance*, Ombudsman Republik Indonesia mengusahakan adanya kontribusi dari masyarakat yang diciptakan melalui kondisi yang kondusif demi mewujudkan pemerintahan yang bersih, pelayanan publik yang memadai, pelaksanaan peradilan yang efektif, khususnya proses peradilan yang independen. Dengan begitu, dipastikan tidak terjadi keberpihakan kepada salah satu pihak. Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan publik, tidak jauh-jauh dari fungsinya sebagai lembaga pengawas. Menariknya, dalam upaya pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia, tidak memungut biaya sepeser pun dari masyarakat. Artinya, pengawasan tersebut murni dilakukan untuk masyarakat.

Terlepas dari pengawasan yang dilakukan, kinerja yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia dipengaruhi oleh unsur-unsur politik para penyelenggara negara. Tidak hanya itu, keefektifan Ombudsman Republik Indonesia juga sangat dipengaruhi oleh seberapa tinggi kesadaran dan pemahaman masyarakat akan kedudukan Ombudsman Republik Indonesia ditengah-tengah lembaga atau instansi

¹⁷ S.F. Marbun, Hukum Administrasi Negara II, (Yogyakarta: FH UII Press, tahun 2013 halaman 2

pemerintah yang lainnya. Kesadaran yang dimaksud yakni kesadaran akan perlunya menyuarkan praktek-praktek penyimpangan yang terjadi atau maladministrasi, serta sikap berani dari masyarakat dalam melakukan pengaduan atas tindak penyelewengan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjalankan pengawasan, Ombudsman Republik Indonesia bertumpu pada pengawasan publik yang menitikberatkan pada masyarakat.



Sumber: Diambil dari data Ombudsman RI tahun 2021 dan 2022

Grafik diatas menunjukkan bahwa di tahun 2015 sampai 2016 dan tahun 2018, realisasi pengerjaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik tidak mencapai *goals* yang diharapkan. Baru kemudian realisasi penyelesaian tersebut mencapai bahkan melebihi target yang ditentukan di tahun 2017, 2019, 2020, dan 2021. Dapat diasumsikan bahwa performa Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, ternilai sudah cukup efektif yang dibuktikan dengan tercapainya realisasi laporan pengaduan masyarakat. Pada tahun 2020, pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik mengalami peningkatan. Dengan ini kinerja Ombudsman Republik Indonesia dipertaruhkan, terlebih lagi pada masa itu, pandemi Covid-19 sedang merebak. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk tetap patuh terhadap standardisasi pelayanan publik,

yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terlebih bagi beberapa kota dan kabupaten yang masih belum terdapat unit pengaduan. Meskipun di tingkat provinsi telah disediakan unit pengaduan, tetapi terdapat daerah yang masih mengalami berbagai kendala seperti di Provinsi Papua.¹⁸ Ketidakhadiran unit pengaduan masyarakat di beberapa daerah dapat mengurangi akuntabilitas pelayanan publik yang dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Akuntabilitas disini diartikan sebagai belum maksimalnya upaya dalam rangka menciptakan sistem pelayanan publik yang berdasar pada kandungan dalam asas-asas umum pemerintahan yang baik. Ketidakmaksimalan tersebut dapat mengarah pada ketidakefektifan kinerja apabila tidak segera diatasi dengan baik.¹⁹

Meskipun terdapat target yang belum sempat tercapai, akan tetapi di beberapa tahun kinerja Ombudsman Republik Indonesia sudah menunjukkan peningkatannya, khususnya di tahun 2020, dimana dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2020 yang diadakan di bulan Juli sampai bulan September 2020 lalu, menunjukkan bahwa terhadap indikator-indikator tertentu seperti kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat. Di tahun 2020 juga, Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan kinerja yang paling memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan berkembangnya kanal media sosial Ombudsman Republik Indonesia dengan baik, yang ditandai dengan terverifikasinya seluruh kanal sosial media miliknya seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Youtube. Ini membuktikan bahwa memang ada itikad baik dan keseriusan dari

¹⁸ Winsherly Tan. (2021). Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Efektif Pada Pandemi Covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459-480.

¹⁹ Ombudsman Republik Indonesia, "Mengawasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19", diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengawasi-pelayanan-publik-di-masa-pandemi-covid-19>

Ombudsman Republik Indonesia untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara fleksibel tanpa terikat ruang dan waktu.

Dalam menjalankan pelayanan publik, selain berwenang sebagai pengawas, Ombudsman Republik Indonesia juga memiliki kewenangan sebagai kuasi legislatif, yakni lembaga yang seolah-olah berwenang untuk membuat peraturan. Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, disebutkan bahwa instansi ini diberikan wewenang terkait pembentukan undang-undang, yaitu setidaknya untuk menyampaikan saran atau rekomendasi kepada Presiden, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat, ataupun kepada kepala daerah dengan maksud supaya dilakukan perbaikan terhadap produk hukum lainnya dengan tujuan menangkali tindakan penyelewengan di lingkup hukum administrasi negara, atau yang biasa dikenal dengan maladministrasi. Namun, sejatinya kewenangan tersebut hanyalah bersifat aspiratif, tidak bersifat inisiatif. Disamping sebagai kuasi legislatif, Ombudsman Republik Indonesia juga berwenang untuk memberikan saran maupun rekomendasi, seperti yang sudah pernah terlaksana yaitu pemberian rekomendasi perbaikan terhadap kebijakan pengelolaan tenaga honorer pada instansi pemerintah. Tugas pokok dan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia bersikukuh korelasinya terhadap jalannya pemerintahan. Dalam hal ini, sistem pemerintahan dimulai dari lingkup kecil yaitu daerah sampai lingkup besar yaitu pusat yang mengatur tanggung jawab dan kewajiban untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat luas. Dengan demikian, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran menjadi instansi pengawas secara eksternal yang pengoperasionalannya bertanggungjawab untuk menangkali maladministrasi hingga menyelesaikan pengaduan masyarakat. Lalu, selepas diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka wewenang dan juga fungsi Ombudsman Republik Indonesia semakin melebar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meluas

tugasnya, semakin besar pula tantangannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk menciptakan *good governance* bagi masyarakat.

Pada intinya, pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia bertujuan untuk merekomendasi dan mengoreksi tindakan para pelaksana penyelenggara publik yang diketahui telah menunaikan tindakan maladministrasi. Secara umum, Ombudsman Republik Indonesia bertanggungjawab terhadap dua jenis pengawasan, yakni pengawasan yang dilakukan secara preventif dan pengawasan secara represif. Dapat diartikan bahwa pengawasan preventif dilakukan sebelum terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan preventif juga dapat diartikan sebagai upaya pencegahan yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat untuk dapat berperan aktif dalam mengawasi jalannya penyelenggaraan publik oleh negara. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia mengajak seluruh masyarakat untuk berani melaporkan atau melakukan pengaduan dan keluhan terkait pelayanan publik yang kurang memuaskan. Sementara itu, pengawasan yang dilaksanakan secara represif dapat diartikan sebagai pengawasan yang dilaksanakan setelah terjadi penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dasarnya, pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia dilakukan saat aktivitas penyelenggaraan negara dalam memberikan pelayanan publik berlangsung. Baik itu mengawasi dari sisi pelaksanaannya, maupun dengan melihat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun terkait pengawasan represif, orientasinya ialah bertumpu pada pengaduan masyarakat, seperti keluhan langsung oleh masyarakat, ataupun dari laporan pengaduan yang pelaksanaannya secara mandiri. Sejalan dengan adanya dasar hukum yang mengatur terkait tindakan mengawasi jalannya pelayanan publik, tentunya diperlukan pengontrol secara eksternal untuk memantau jalannya penyelenggaraan pelayanan publik

saat menghadirkan pelayanan secara efektif kepada masyarakat Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di ruang lingkup fungsi dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia, pengawasan menjadi salah satu unsur yang penting dan tidak dapat dihilangkan. Sejatinya, pengawasan yang dilaksanakan dalam mengontrol pelayanan publik ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan publik melalui efektivitas penyediaan layanan untuk masyarakat luas. Dengan demikian, maka *output* dari adanya pengawasan tersebut pada akhirnya berpotensi untuk menjadikan daya saing antar instansi penyelenggara pelayanan publik meningkat dengan beberapa indikator, seperti sikap dalam melayani masyarakat, sikap keterbukaan dan juga kedisiplinan. Maka dari itu, eksistensi Ombudsman Republik Indonesia menjadi penting yang perwujudannya sebagai instansi yang berwenang mengawasi serta mengontrol jalannya pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi-instansi tertentu yang berwenang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

3. Upaya Ombudsman dalam Mewujudkan *Good Governance*

Kinerja Ombudsman sebagai lembaga pengawas jalannya pemerintahan dan sebagai lembaga yang menjalankan wewenang dalam pelayanan publik, tentu tidak jauh dari asas-asas yang dianutnya, seperti asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). Jazim Hamidi berpendapat bahwa fondasi asas-asas umum pemerintahan yang baik ialah norma dan nilai-nilai hidup dan dianut di ruang lingkup hukum administrasi negara. Lebih lanjut, asas-asas umum pemerintahan yang baik memegang peranan penting bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan wewenangnya. Tidak hanya itu, asas-asas tersebut juga berperan selaku alat percobaan bagi hakim administrasi negara dalam memutuskan suatu perkara di lingkup administrasi dan tata usaha negara, serta digunakan oleh penggugat sebagai dasar pengajuan gugatannya. Dengan fungsinya itu, asas-asas

umum pemerintahan yang baik menjadi kunci utama para pengelola negara, termasuk Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat menyelenggarakan dan menciptakan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*). Mayoritas dari asas-asas umum pemerintahan yang baik adalah asas yang sifatnya tidak tertulis dan abstrak, dimana kandungan nilainya mampu ditemukan dalam kehidupan bermasyarakat. Sebagian asas yang lainnya telah dijadikan sebagai kaidah hukum tertulis yang dapat ditemukan dalam berbagai produk hukum positif di Indonesia. Selain itu, terdapat pula asas-asas yang kedudukannya sudah beralih menjadi pedoman hukum tertulis, tetapi dengan kepribadian yang masih kekal sebagai landasan hukum.

Dalam menjalankan wewenangnya sebagai pengontrol pelaksanaan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia menerapkan beberapa asas yang dijadikannya sebagai acuan dalam bertindak, antara lain asas ketidakberpihakan, yang mewajibkan Ombudsman Republik Indonesia untuk mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dengan tidak menitikberatkan pada salah satu pihak, serta bersikap non-diskriminatif dalam menetapkan kebijakan sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan publik. Disamping itu, Ombudsman Republik Indonesia juga berpegang teguh pada asas keterbukaan yang menandakan bahwa pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan pemberian informasi yang sebenar-benarnya, jujur, dan apa adanya, tetapi dengan memperhatikan perlindungan atas hak-hak pribadi, golongan, serta rahasia negara. Tidak hanya itu, asas keseimbangan juga dipraktikkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan kedaulatannya, dengan berupaya untuk terus menyeimbangkan hukuman yang dijatuhkan pada jabatan tertentu dengan kelalaian yang diperbuat seorang pejabat negara. Kemudian, ada yang tidak kalah pentingnya, yakni Ombudsman Republik Indonesia mengacu pada asas keadilan dan kewajaran dalam menjalankan penyelenggaraan

pelayanan publik. Asas keadilan mendorong Ombudsman untuk bertindak sesuai dengan porsinya, dan selaras dengan hak setiap orang yang bersangkutan. Sementara itu, asas kewajaran mendorong Ombudsman Republik Indonesia untuk terus menitikberatkan pada skala yang resmi dan hidup di masyarakat seperti nilai agama, nilai adat istiadat, dan juga nilai moral.

Dalam menjalankan wewenangnya sebagai lembaga pengawas administrasi pemerintah, Ombudsman Republik Indonesia juga bersikukuh dengan asas mendengarkan kedua belah pihak, dimana dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia tidak memandang sebelah mata salah satu pihak, melainkan menganggap bahwa semua pihak ditempatkan dalam satu kedudukan yang sama. Selain mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, Ombudsman Republik Indonesia juga mengacu pada asas lainnya selain asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam mengimplementasikan otoritas, tanggung jawab, dan kewajibannya untuk membenahi pengaduan terkait tuduhan maladministrasi, antara lain asas kepatutan, asas akuntabilitas, dan asas kerahasiaan.²⁰ Asas kepatutan mencerminkan bahwa dalam setiap langkah pengawasan dan pengontrolan yang dijalankan, Ombudsman Republik Indonesia mengedepankan kinerja yang tunduk pada hukum positif dan nilai-nilai moral yang hidup dan berlaku di tengah masyarakat. Sementara itu, asas akuntabilitas menitikberatkan pada pertanggungjawaban setiap hasil akhir dari Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat yang berlandaskan pada ketentuan konstitusi. Kemudian, diperkuat dengan adanya asas kerahasiaan yang tertuang dalam Pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, dimana disebutkan bahwa di beberapa kondisi, segala identitas pelapor aduan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dirahasiakan. Ini menandakan

²⁰ Nabila Firstia I. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. SASI, 26(2), 176-187.

bahwa Ombudsman Republik Indonesia menjamin kerahasiaan data diri masyarakat yang melakukan aduan atau melapor terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mengayomi pihak terkait dari situasi yang tidak diharapkan terjadi. Keseluruhan asas tersebut dijadikan pedoman bagi Ombudsman dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna mewujudkan *good governance*. Dalam implementasinya, kinerja Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan indikator pencapaian yang dinilai baik oleh masyarakat. Yang menjadi penyebab dari hal tersebut ialah dikarenakan adanya asas-asas umum pemerintahan yang baik dan asas-asas lainnya sebagai pengontrol segala tindakan yang diperbuat oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan pelayanan publik.

D. SIMPULAN

Dari pembahasan diatas, menunjukkan hasil bahwa Ombudsman Republik Indonesia dikatakan cukup berhasil dalam menjalankan kinerjanya, khususnya di tahun 2020 karena realisasi penyelesaian laporan aduan masyarakat dapat mencapai target yang ditentukan, dengan beberapa indikator seperti kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat. Selain dari indikator tersebut, dilihat dari aspek kesiapsiagaan dalam menangani permasalahan, Ombudsman Republik Indonesia cukup dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya kepuasan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia melalui survei kepuasan. Diperkuat lagi dengan berkembangnya kanal sosial medianya seperti Facebook, Twitter, dan Instagram yang terverifikasi atau mendapatkan centang biru. Ini menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia bersungguh-sungguh dan serius dalam menjalankan wewenangnya.

Kemudian, dalam menjalankan fungsinya sebagai instansi pengawas penyelenggaraan publik, Ombudsman Republik Indonesia berpedoman terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik, seperti asas kepatutan,

asas akuntabilitas, asas kerahasiaan dan juga prinsip lainnya demi terwujudnya *good governance* di Indonesia. Penelitian ini terbatas pada kinerja serta keefektifan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dalam rangka mewujudkan *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albecht, Karl; Zemke, R. (1985). *Service America: Doing Business in The New Economy / Karl Albrecht and Ron Zemke*. Illionois: Dow Jones-Irwin.
- Asmara. G. (2016). *Hukum Kelembagaan Negara: Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. LaksBang PRESSindo.
- Batalli, M. (2015). Role of Ombudsman Institution Over the Administration. *SSRN Electronic Journal, August*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2699061>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation, 1*(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- 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.
- Dewi, D. A. S. (2016). Pendayagunaan Freies Ermessen Pejabat Pemerintahan dalam Konsep Negara Kesejahteraan. *Yustisia Jurnal Hukum, 5*, 184–200.
- Hasanah, S. & P. I. (2019). PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Jurnal Ilmu Hukum, 10*, 33–49.
- Hakim, A. (2016). Dinamika Pelaksanaan Good Governance Di Indonesia (Dalam Perspektif Yuridis dan Implementasi). *Civil Service, 10*(1), 15–34.
- Lestari, Y. S. (2019). Ombudsman: Suatu Kajian Analisis. *Jurnal Public Policy, 2*(2), 174–185. <https://doi.org/10.35308/jpp.v2i2.767>
- Mikhael, W. (2017). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme. *Lex Privatum, 5*(1), 97–

104.

- Novianti, L. (2015). Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah. In *LPPM Uin Suska Riau*.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2020. Laporan Tahunan. Mengawal Pelayanan Publik di asMa Pandemi Covid -19
- Ombudsman Republik Indonesia, “Mengawasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19”, diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengawasi-pelayanan-publik-di-masa-pandemi-covid-19>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Mengenal Ombudsman RI. Jambi: Mahya Septiani. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--mengenal-ombudsman-ri>
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Pania Putri, C. (2020). Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Sol Justicia*, 3(2), 142–153.
- Sebayang, R. A. B., & Hartati, H. (2021). PERAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(2), 63-75.
- Sulistyowati. Anggraeni, D. (2021). *Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik*. 1(1), 1–12.
- Syofian, Misri, Edi, S., & Usman. (2019). Pelayanan Publik dan Ombudsman. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Kebijakan Publik*, 1(2), 56–63.
- Tan, W. (2021). Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Efektif Pada Pandemi Covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459-480.
- Taroreh, C. O. (2022). KEDUDUKAN DAN PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM SISTEM KETATANEGARAAN REPUBLIK INDONESIA. *Lex Crimen*, 11.
- Tri Suhendra Arbani. (2016). Analisis Yuridis Cabang Pemerintahan Keempat “The Fourth Branch of Government” dalam struktur ketatanegaraan di Indonesia. ,

Jurnal Hukum Ius Quia Iustum FH UII *Jurnal Supremasi Hukum*, 5(2), 173.

Tushnet, M. (2021). *The New Fourth Branch: institutions for protecting constitutional democracy*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1017/9781009047609>

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Utama, C. (2018). Peran Dan Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Perlindungan Rakyat Dalam Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. *Medina-Te*, , Vol. 19 No.2