



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Indonesia The Role of the Ombudsman in Supervising Public Services in Indonesia

The Role of the Ombudsman in Overseeing Public Services in Indonesia
The Role of the Ombudsman in Supervising Public Services in Indonesia

Johannes Triestanto¹, Rusli Jalil², Yulianis Safrinadiya Rahman³, Andika Adhyaksa⁴, Iwan Rasiwan⁵
Universitas Katolik Parahyangan¹, Universitas Khairun², Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al
Banjari Banjarmasin³, Universitas Khairun⁴, Universitas Kartamulia Purwakarta⁵

*Corresponding Author: E-mail: johannestriestanto@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 27 Apr, 2026

Revised: 19 May, 2026

Accepted: 29 May, 2026

Kata Kunci:

Ombudsman, pengawasan,
pelayanan publik,
maladministrasi, good
governance

Keywords:

*Ombudsman, supervision, public
service, maladministration, good
governance*

DOI: [10.56338/jks.v9i5.10458](https://doi.org/10.56338/jks.v9i5.10458)

ABSTRAK

Salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada prinsip good governance adalah pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang luar biasa menggambarkan adanya transparansi, akuntabilitas, serta profesionalitas aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun demikian, dalam praktiknya, Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi banyak masalah, terutama yang berkaitan dengan praktik maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, hingga pelayanan yang diskriminatif. Kondisi ini menunjukkan perlunya mekanisme pengawasan yang efektif dan independen untuk memastikan hak-hak masyarakat dipenuhi sebagai pengguna layanan publik. Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara independen yang bertanggung jawab untuk memeriksa bagaimana pelayanan publik dijalankan. Peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Indonesia adalah subjek penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini didasarkan pada penelitian kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan serta literatur ilmiah yang relevan. Penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran yang sangat strategis, seperti menerima dan memeriksa laporan masyarakat, melakukan investigasi terhadap dugaan maladministrasi, serta memberikan rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam upaya pencegahan melalui edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan aparatur negara. Meskipun demikian, efektivitas pengawasan yang dilakukan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman, keterbatasan sumber daya, serta minimnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan maladministrasi.

ABSTRACT

One of the main metrics used to evaluate the effectiveness of governance that is focused on the concepts of good governance is public service. High-quality public service reflects transparency, accountability, and professionalism of state officials in meeting societal demands. In actuality, though, public service meets societal demands. In actuality, though, public service meets societal demands. But in reality, public service delivery in Indonesia still faces various challenges, particularly those related to maladministration, such as prolonged delays, abuse of authority, and discriminatory practices. These conditions highlight the need for an effective and independent oversight mechanism to ensure the defense of people's rights as consumers of public services. In this regard, the Republic of Indonesia's Ombudsman functions as a separate state agency with the power to oversee the delivery of public services. The goal of this study is to conduct a thorough analysis of the Ombudsman's role in performing its oversight of Indonesia's public services. The study uses a descriptive methodology and a normative juridical approach, relying on literature

studies of academic sources and pertinent legislation and regulations. The results show that the Ombudsman is strategically involved in accepting and investigating public complaints, conducting investigations into alleged maladministration, and issuing recommendations to public service providers. In addition, the Ombudsman contributes to preventive efforts through public education and outreach to both citizens and government officials. Nevertheless, the effectiveness of its oversight function still encounters several obstacles, including low compliance by institutions with Ombudsman recommendations, limited resources, and a lack of public awareness in reporting maladministration.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan manifestasi konkret dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam kerangka negara hukum (*rechtsstaat*), pelayanan publik dilihat sebagai tugas administratif dan sebagai bentuk pemenuhan hak konstitusional warga negara yang harus dijamin oleh negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik yang optimal akan mencerminkan adanya tata kelola pemerintahan yang efektif serta komitmen negara dalam memberikan perlindungan dan kesejahteraan kepada masyarakat (Ishak, 2022).

Dalam perspektif *good governance*, pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip dasar, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, serta keadilan. Prinsip-prinsip tersebut menuntut agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, tidak diskriminatif, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak lagi berorientasi pada kepentingan birokrasi semata, melainkan berfokus pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Transformasi paradigma ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Bamba et al., 2025).

Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan publik Indonesia masih menghadapi banyak masalah yang kompleks. Salah satu persoalan yang paling menonjol adalah masih tingginya tingkat maladministrasi dalam berbagai sektor pelayanan publik. Maladministrasi dapat didefinisikan sebagai tindakan atau tindakan yang melanggar hukum, melampaui kewenangan, dan menggunakan kewenangan untuk tujuan yang tidak seharusnya, seperti kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering terjadi contohnya adalah penundaan yang berlarut-larut, penyalahgunaan wewenang, dan ketidakpastian prosedur, serta praktik diskriminasi dalam pelayanan (Peso & Pranoto, 2022).

Fenomena maladministrasi tersebut tidak hanya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik, tetapi juga berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah ketika orang merasa dirugikan oleh pelayanan yang tidak adil atau tidak profesional, maka legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara negara dapat tergerus. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditunda, terutama dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Salah satu penyebab terjadinya maladministrasi adalah lemahnya sistem pengawasan terhadap pelayanan publik. Pengawasan internal yang dilakukan oleh instansi pemerintah sering kali belum berjalan secara optimal, baik karena adanya konflik kepentingan, keterbatasan sumber daya, maupun kurangnya independensi dalam proses pengawasan. Akibatnya, berbagai bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik tidak dapat dicegah secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengawasan eksternal yang independen untuk melengkapi sistem pengawasan yang telah ada (Umam, 2024).

Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara independen yang ditugaskan untuk memeriksa bagaimana pelayanan publik diberikan. Pembentukan Ombudsman didasarkan pada kebutuhan untuk membangun sistem pengawasan yang objektif, transparan, dan bebas dari intervensi kekuasaan. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Republik Indonesia, Ombudsman diberi wewenang untuk menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, dan memberikan rekomendasi kepada instansi terkait tentang bagaimana meningkatkan pelayanan publik.

Ombudsman memiliki tugas strategis untuk menjembatani hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai lembaga pengawas eksternal. Untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan tentang pelayanan publik yang tidak sesuai, masyarakat dapat menghubungi ombudsman. Ombudsman juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap laporan yang diterima diselidiki secara adil dan profesional. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat (Warokka, 2017).

Ombudsman tidak hanya menangani laporan masyarakat; mereka juga dapat membantu mencegah maladministrasi. Ombudsman secara aktif mempromosikan hak-hak mereka dalam pelayanan publik, serta memberikan pembinaan kepada aparaturnegara agar senantiasa menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Melalui pendekatan ini, Ombudsman berupaya menciptakan budaya pelayanan publik yang lebih ahli dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, keberadaan Ombudsman juga merupakan bagian dari mekanisme checks and balances yang bertujuan untuk mengontrol kekuasaan agar tidak disalahgunakan. Meskipun tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi secara langsung, Ombudsman memiliki kekuatan moral dan legitimasi publik yang cukup besar dalam mendorong perubahan perilaku birokrasi. Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman sering kali menjadi acuan dalam perbaikan kebijakan maupun prosedur pelayanan publik (Wahyudi, 2026).

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, Ombudsman masih menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas pengawasannya. Salah satu tantangan utama adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan instansi pemerintah terhadap rekomendasi Ombudsman. Selain itu, anggaran dan sumber daya manusia yang terbatas juga menjadi hambatan dalam menjangkau seluruh wilayah Indonesia yang memiliki karakteristik pelayanan publik yang beragam. Di sisi lain, tingkat kesadaran masyarakat untuk melaporkan maladministrasi juga masih relatif rendah, sehingga potensi pengawasan partisipatif belum sepenuhnya optimal (Putri & Adnan, 2020).

Perkembangan teknologi informasi juga turut memberikan dinamika baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi layanan publik memang memberikan kemudahan dan efisiensi, namun di sisi lain juga menimbulkan tantangan baru dalam bentuk maladministrasi berbasis sistem elektronik. Dalam konteks ini, Untuk tetap relevan dalam menjalankan tugas pengawasannya, ombudsman harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

Dengan demikian, jelas bahwa peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik sangat penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Mereka bertindak sebagai lembaga pengaduan serta sebagai alat pengawasan yang memiliki kemampuan untuk mendorong perbaikan sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Akibatnya, penelitian lebih lanjut diperlukan tentang fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari secara menyeluruh posisi, fungsi, dan prosedur yang digunakan oleh Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik, termasuk peran mereka dalam mencegah dan menangani maladministrasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan berbagai hambatan dan kesulitan yang dihadapi Ombudsman saat menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu mengembangkan ilmu hukum administrasi negara dan menjadi referensi untuk evaluasi upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan penelitian hukum yang berfokus pada mempelajari standar hukum yang berlaku. Metode ini menganggap hukum sebagai

kumpulan standar yang digunakan untuk mengatur bagaimana masyarakat dan penyelenggara negara bertindak. Dalam konteks penelitian ini, metode yuridis normatif digunakan untuk mengkaji secara mendalam mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan ketentuan hukum yang mengatur kewenangan dan fungsi lembaga tersebut (Saebani, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang subjek yang diteliti. Dengan menggunakan metode ini, penulis tidak hanya memberikan penjelasan tentang peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi juga menganalisis cara ketentuan tersebut diterapkan dalam praktik pengawasan pelayanan publik. Akibatnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang luas tentang seberapa efektif peran Ombudsman dalam melaksanakan tanggung jawab pengawasannya.

Data sekunder, yang diperoleh melalui studi kepustakaan, digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi literatur ilmiah, penelitian terdahulu, buku, dan jurnal hukum, serta undang-undang seperti Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Untuk mendapatkan data yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, yang berarti membaca, meninjau, dan menginventarisasi berbagai literatur dan sumber hukum yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, jurnal nasional terbaru juga diperiksa untuk memastikan bahwa tinjauan yang dilakukan didasarkan pada kemajuan terbaru dalam studi hukum administrasi negara.

Analisis data penelitian ini dilakukan secara kualitatif, artinya tanpa menggunakan perhitungan statistik, data yang dikumpulkan diolah dan ditafsirkan. Selanjutnya, data yang dikumpulkan diperiksa untuk menganalisis hubungan antara peraturan hukum yang berlaku dan peristiwa yang terjadi dalam operasi pengawasan pelayanan publik. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana efektivitas peran Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan, serta untuk menemukan berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum administrasi negara, dan menjadi bahan evaluasi untuk upaya masa depan untuk meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Kedudukan dan Fungsi Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan

Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu lembaga negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang unik karena bersifat independen dan tidak termasuk dalam struktur kekuasaan legislatif, eksekutif, atau yudikatif. Independensi tersebut menjadi landasan utama bagi Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya secara objektif, tanpa adanya intervensi dari pihak manapun. Dalam perspektif hukum tata negara, posisi ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga penunjang (*auxiliary state organ*) yang berperan dalam memperkuat mekanisme pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik (Furqon, 2020).

Kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal memiliki pentingnya membangun sistem pemerintahan yang akuntabel dan transparan. Berbeda dengan pengawasan internal yang dilakukan oleh instansi pemerintah itu sendiri, pengawasan eksternal oleh Ombudsman memberikan sudut pandang yang lebih netral dan independen. Hal ini sangat diperlukan untuk menghindari konflik kepentingan yang sering kali muncul dalam mekanisme pengawasan internal. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman mampu melengkapi sistem pengawasan yang sudah ada, sehingga tercipta kontrol yang lebih efektif terhadap tindakan penyelenggara negara.

Secara normatif, fungsi utama Ombudsman adalah melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah pusat dan daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan entitas swasta yang diberi wewenang untuk menyediakannya. Tambahan pula, Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Ombudsman melakukan serangkaian proses, mulai dari verifikasi laporan, pemeriksaan dokumen, klarifikasi kepada pihak terkait, hingga investigasi lapangan apabila diperlukan.

Proses pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tidak hanya bersifat reaktif, yaitu menindaklanjuti laporan yang masuk, tetapi juga bersifat proaktif melalui inisiatif investigasi terhadap potensi maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah proses pemeriksaan selesai dilakukan, Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi yang berisi saran atau perintah perbaikan kepada instansi yang dilaporkan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Sari, 2023).

Lebih lanjut, keberadaan Ombudsman juga memiliki fungsi strategis dalam menjaga keseimbangan kekuasaan dalam sistem ketatanegaraan. Meskipun tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi secara langsung seperti lembaga peradilan, Ombudsman memiliki kekuatan moral dan legitimasi publik yang cukup besar dalam mendorong perubahan perilaku birokrasi. Dalam hal ini, Ombudsman berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus sebagai pengontrol terhadap tindakan penyelenggara negara agar tetap berada dalam koridor hukum dan etika pelayanan publik.

Peran tersebut menjadi semakin penting mengingat pelayanan publik salah satu area yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Setiap penyimpangan dalam pelayanan publik akan berdampak langsung terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat. Oleh karena itu, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pengaduan, tetapi juga sebagai institusi yang berperan dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Dalam praktiknya, kedudukan Ombudsman yang independen juga memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan tanpa rasa takut akan adanya tekanan atau intimidasi. Hal ini sangat penting untuk mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengawasan pelayanan publik. Dengan peningkatan partisipasi masyarakat, diharapkan sistem pengawasan akan menjadi lebih aktif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Mekanisme Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman

Mekanisme pengawasan pelayanan publik yang dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada dasarnya merupakan suatu proses yang sistematis dan berjenjang, yang bertujuan untuk memastikan adanya perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang layak. Proses pengawasan tersebut umumnya diawali dengan penerimaan laporan atau pengaduan dari masyarakat yang merasa dirugikan akibat dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sari et al., 2020). Laporan ini dapat disampaikan melalui berbagai saluran, baik secara langsung, tertulis, maupun melalui media elektronik, sehingga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan.

Setelah laporan diterima, Ombudsman akan melakukan tahap verifikasi dan klarifikasi awal untuk menilai kelengkapan administrasi serta menentukan apakah laporan tersebut memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Pada tahap ini, Ombudsman juga melakukan identifikasi awal terhadap substansi laporan guna memastikan bahwa permasalahan yang diajukan termasuk dalam kategori maladministrasi dan berada dalam kewenangannya. Proses ini penting untuk menjaga efektivitas penanganan laporan agar hanya kasus-kasus yang relevan yang diproses lebih lanjut.

Apabila laporan dinyatakan memenuhi persyaratan, Ombudsman akan melanjutkan ke tahap pemeriksaan dan investigasi. Dalam tahap ini, Ombudsman memiliki kewenangan untuk

mengumpulkan berbagai bukti yang diperlukan, baik melalui pemeriksaan dokumen maupun permintaan keterangan dari pihak-pihak terkait. Selain itu, Ombudsman juga dapat melakukan investigasi lapangan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang terjadi. Pendekatan ini memungkinkan Ombudsman untuk memahami secara langsung kondisi riil di lapangan, sehingga hasil pemeriksaan menjadi lebih akurat dan objektif.

Selama proses investigasi, Ombudsman tidak hanya berperan sebagai pihak yang menilai adanya pelanggaran, tetapi juga sebagai fasilitator yang berupaya menjembatani komunikasi antara masyarakat sebagai pelapor dan instansi sebagai pihak terlapor. Dalam hal ini, Ombudsman sering kali mendorong penyelesaian masalah melalui mekanisme dialog atau klarifikasi, sehingga memungkinkan tercapainya solusi yang lebih cepat dan efisien tanpa harus melalui proses yang berlarut-larut.

Setelah seluruh proses pemeriksaan selesai dilakukan, Ombudsman akan menyusun hasil analisisnya dalam bentuk rekomendasi. Rekomendasi tersebut berisi kesimpulan atas temuan maladministrasi yang terjadi serta saran tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh instansi terkait. Rekomendasi ini memiliki peran penting sebagai instrumen korektif yang bertujuan untuk memperbaiki kesalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mencegah terulangnya permasalahan yang sama di kemudian hari.

Meskipun secara yuridis rekomendasi Ombudsman tidak bersifat mengikat seperti putusan pengadilan, namun secara normatif rekomendasi tersebut memiliki kekuatan moral dan administratif yang signifikan. Instansi yang menerima rekomendasi diharapkan memiliki komitmen untuk menindaklanjutinya sebagai bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam beberapa kasus, rekomendasi Ombudsman juga menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan yang lebih luas dalam reformasi birokrasi.

Mekanisme pengawasan yang demikian menunjukkan bahwa Ombudsman tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan secara represif, tetapi juga mengedepankan pendekatan persuasif dan solutif. Dengan kata lain, Ombudsman berfungsi sebagai mediator sekaligus katalisator dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik antara masyarakat dan pemerintah. Peran ini sangat penting dalam menciptakan hubungan yang lebih harmonis serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan (Pratama, 2020).

Selain itu, mekanisme pengawasan yang terbuka dan partisipatif juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat ini menjadi elemen penting dalam mewujudkan sistem pengawasan yang transparan dan akuntabel. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan maladministrasi, diharapkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat terus mengalami perbaikan yang signifikan.

Peran Ombudsman dalam Pencegahan dan Penanganan Maladministrasi

Maladministrasi merupakan salah satu bentuk penyimpangan dalam penyediaan pelayanan publik yang dapat merugikan masyarakat, baik secara materiil maupun immateriil. Bentuk-bentuk maladministrasi tersebut meliputi penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, hingga kelalaian dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks ini, Peran Ombudsman Republik Indonesia sangat penting, tidak hanya dalam menangani kasus maladministrasi yang telah terjadi, tetapi juga dalam mencegah terjadinya penyimpangan tersebut sejak dini.

Dalam fungsi penanganan, Ombudsman menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi. Proses ini dilakukan secara sistematis melalui tahapan verifikasi, investigasi, hingga penyusunan rekomendasi. Dalam menjalankan fungsi ini, Ombudsman berupaya memastikan bahwa setiap laporan yang diterima ditangani secara objektif, transparan, dan profesional, sehingga mampu memberikan rasa keadilan bagi masyarakat sebagai pelapor. Selain itu, penanganan maladministrasi oleh Ombudsman juga berkontribusi dalam memberikan efek jera bagi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran (Samudro, 2023).

Di sisi lain, peran Ombudsman tidak hanya bersifat represif atau reaktif, tetapi juga mencakup fungsi preventif yang sangat strategis. Upaya pencegahan dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti memberi tahu orang lain tentang hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, serta edukasi kepada aparatur pemerintah mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Melalui pendekatan ini, Ombudsman berupaya membangun kesadaran hukum dan etika pelayanan publik, baik di kalangan masyarakat maupun penyelenggara negara.

Ombudsman juga memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi terjadinya maladministrasi serta memberikan rekomendasi perbaikan sebelum terjadi pelanggaran yang lebih serius. Dalam beberapa kasus, Bahkan, ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap masalah pelayanan publik yang dianggap berdampak besar bagi masyarakat.

Rekomendasi yang dihasilkan oleh Ombudsman memiliki peran penting dalam mendorong perbaikan sistem pelayanan publik. Meskipun tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum, rekomendasi tersebut mengandung nilai moral dan administratif yang kuat, sehingga diharapkan dapat dipatuhi oleh instansi terkait. Dalam praktiknya, rekomendasi Ombudsman sering kali menjadi acuan dalam melakukan reformasi kebijakan maupun perbaikan prosedur pelayanan publik (Yohanawati, 2025).

Lebih lanjut, upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terkait erat dengan peran Ombudsman dalam mencegah maladministrasi. Diharapkan bahwa pengawasan yang berkelanjutan akan memungkinkan penyelenggara pelayanan publik untuk bekerja secara lebih jelas, jujur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi negara di mata masyarakat.

Namun demikian, efektivitas peran Ombudsman dalam pencegahan dan penanganan maladministrasi sangat bergantung pada berbagai faktor, seperti tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi, dukungan regulasi, serta partisipasi masyarakat dalam melaporkan penyimpangan. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara Ombudsman, pemerintah, dan masyarakat guna menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan bebas dari praktik maladministrasi.

Hambatan dan Tantangan dalam Pengawasan Ombudsman

Meskipun Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran yang strategis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dalam praktiknya pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan dan tantangan yang cukup kompleks. Hambatan ini tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga kultural dan substansial, yang secara keseluruhan mempengaruhi efektivitas kinerja Ombudsman dalam menjalankan tugasnya.

Salah satu kendala utama yang dihadapi Ombudsman adalah tidak mengikatnya rekomendasi secara yuridis. Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman pada dasarnya hanya bersifat administratif dan moral, sehingga tidak memiliki kekuatan eksekutorial seperti putusan pengadilan. Akibatnya, pelaksanaan rekomendasi tersebut sangat bergantung pada itikad baik dari instansi yang bersangkutan. Dalam beberapa kasus, instansi terlapor tidak sepenuhnya melaksanakan rekomendasi yang diberikan, sehingga tujuan perbaikan pelayanan publik menjadi kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek penegakan hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman (Ferdiansyah et al., 2025).

Selain itu, rendahnya tingkat kepatuhan instansi pemerintah terhadap rekomendasi Ombudsman juga menjadi tantangan yang signifikan. Meskipun secara normatif instansi yang dilaporkan diwajibkan untuk menindaklanjuti rekomendasi, dalam praktiknya masih terdapat resistensi, baik karena faktor birokrasi yang kompleks maupun kurangnya komitmen terhadap prinsip akuntabilitas. Hal ini berdampak pada lambatnya proses perbaikan pelayanan publik serta berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas Ombudsman sebagai lembaga pengawas.

Hambatan lainnya adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah sumber daya manusia maupun anggaran. Dengan cakupan wilayah pengawasan yang sangat luas, Ombudsman dituntut untuk mampu menjangkau berbagai daerah di Indonesia yang memiliki karakteristik dan permasalahan pelayanan publik yang beragam. Namun, keterbatasan jumlah personel dan fasilitas pendukung sering kali menjadi kendala dalam melakukan pengawasan secara optimal, terutama di daerah-daerah terpencil. Kondisi ini mengakibatkan belum meratanya jangkauan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman.

Di samping itu, rendahnya tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam efektivitas pengawasan. Banyak masyarakat yang belum memahami peran dan fungsi Ombudsman, sehingga enggan atau bahkan tidak mengetahui cara untuk melaporkan dugaan maladministrasi. Padahal, partisipasi masyarakat merupakan elemen penting dalam mendukung kinerja Ombudsman, mengingat sebagian besar pengawasan dilakukan berdasarkan laporan yang masuk dari masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga menghadirkan tantangan baru dalam pengawasan pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik yang semakin berkembang membuka peluang munculnya maladministrasi berbasis sistem elektronik, seperti kesalahan dalam sistem digital, kurangnya transparansi dalam proses berbasis algoritma, serta keterbatasan akses bagi kelompok masyarakat tertentu. Ombudsman dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan ini, baik dari segi kompetensi sumber daya manusia maupun penguatan sistem pengawasan berbasis teknologi (Sugianto et al., 2024).

Selain itu, koordinasi antar lembaga juga menjadi tantangan tersendiri. Dalam beberapa kasus, penyelesaian laporan maladministrasi membutuhkan kerja sama dengan berbagai instansi terkait. Namun, kurangnya sinergi dan komunikasi antar lembaga sering kali menghambat proses penyelesaian masalah secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi lintas sektor guna mendukung optimalisasi fungsi pengawasan Ombudsman.

Meskipun menghadapi berbagai hambatan tersebut, Ombudsman tetap memiliki peluang untuk meningkatkan efektivitas kinerjanya melalui berbagai upaya strategis, seperti penguatan regulasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pengawasan. Selain itu, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan publik juga menjadi langkah penting dalam mendorong partisipasi publik.

KESIMPULAN

Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran yang sangat strategis dalam sistem ketatanegaraan, khususnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai lembaga independen, Ombudsman berfungsi sebagai pengawas eksternal yang mampu menjaga akuntabilitas, transparansi, dan profesionalitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui kewenangannya dalam menerima laporan, melakukan investigasi, serta memberikan rekomendasi, Ombudsman berkontribusi dalam memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman tidak hanya menjalankan fungsi represif melalui penanganan laporan maladministrasi, tetapi juga memiliki peran preventif melalui edukasi, sosialisasi, serta monitoring terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Peran ini menunjukkan bahwa Ombudsman tidak sekadar menjadi lembaga pengaduan, melainkan juga sebagai agen perubahan dalam mendorong perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

Namun demikian, efektivitas peran Ombudsman masih menghadapi berbagai hambatan, seperti tidak mengikatnya rekomendasi secara hukum, rendahnya tingkat kepatuhan instansi, keterbatasan sumber daya, serta minimnya partisipasi masyarakat. Selain itu, perkembangan teknologi juga

menimbulkan tantangan baru dalam bentuk maladministrasi digital yang memerlukan adaptasi dalam mekanisme pengawasan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat kelembagaan Ombudsman, meningkatkan kesadaran publik, dan meningkatkan kerja sama antara Ombudsman dan lembaga pemerintah. Dengan demikian, peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik akan semakin optimal dan berfokus pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bamba, M., Mustafa, D., & Ridha, M. (2025). Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(2), 98-102.
- Ferdiansyah, L. Y., Saleh, M., & Basniwati, A. D. (2025). Eksistensi Dan Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Bidang Pertanian. *Jurnal Diskresi*, 4(1), 156-163.
- Furqon, E. (2020). Kedudukan lembaga negara independen berfungsi quasi peradilan dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. *Nurani Hukum*, 3(1), 77-85.
- Ishak, N. (2022). Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 7(1), 71-88.
- Peso, H. D., & Pranoto, E. (2022). Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Juristic*, 3(01), 59.
- Pratama, Z. Z. B. (2020). Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. *Journal Equitable*, 5(1), 89-107.
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 33-41.
- Saebani, B. A. (2023). Metode Penelitian Hukum pendekatan yuridis normatif.
- Samudro, S. A. (2023). Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia. *YUSTISI*, 10(2), 101-111.
- Sari, F. K. (2023). Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum*, 1(1), 42-59.
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 127-136.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, 39(1), 95-109.
- Umam, M. K. (2024). Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah. *Yustisi*, 11(1), 199-210.
- Wahyudi, H., & IP, S. (2026). Mengawal Layanan Publik Digital: Pelajaran Pengawasan Ombudsman Dan APIP Di Daerah. *Detak Pustaka*.
- Warokka, M. (2017). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme. *Lex Privatum*, 5(1), 146723.
- Yohanawati, R. (2025). Peran strategis Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan maladministrasi dalam kasus Afif Maulana. *Sumbang12 Law Journal*, 3(2), 208-221.