

**ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERIODE TAHUN
2016-2021 SEBAGAI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK**

Dra Sulistyowati M.Si / Dwi Anggraeni Septianingtiyas

Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Sulistyowati9mei@lecturer.undip.ac.id/Dwiananggaeniseptiani@students.undip.ac.id

Abstrak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peran Ombudsman RI dengan memastikan seluruh laporan ditindaklanjuti dan kekuatan rekomendasi yang dikeluarkan, dengan melihat dari sisi kedudukan Ombudsman RI di Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori Institutionalism. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan model triangulasi yaitu membandingkan hasil wawancara, hasil pengamatan dan telaah dokumentasi yang ada.

Hasil penelitian tersebut antara lain yang pertama berkaitan dengan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia masih lebih dari 50% instansi terlapor tidak melaksanakan rekomendasi yang dikeluarkan. Kedua bahwa dari total 14333 laporan yang masuk, seluruhnya mendapat tindaklanjut dari Ombudsman RI tanpa adanya penundaan atau kegagalan investigasi. Ketiga, sekitar 67% masyarakat tidak mengetahui apa itu Ombudsman, hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman belum sepenuhnya maksimal dalam mendapatkan segala laporan. Keempat bahwa instansi mendapat sanksi apabila tidak menjalankan rekomendasi yaitu sanksi sosial berupa publikasi kasus beserta instansi terlapor pada media massa dan sanksi politik berupa laporan Ombudsman RI kepada DPR atau Presiden untuk memberikan tindakan tegas.

Kata Kunci : Institutionalisme, Ombudsman Republik Indonesia, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF THE ROLE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA FOR THE
YEAR 2016-2021 AS SUPERVISING PUBLIC SERVICES**

Dra Sulistyowati M.Si / Dwi Anggraeni Septianingtiyas

Departement Politict and Government
Faculty of Social and Political Science
Diponegoro University

Sulistyowati9mei@lecturer.undip.ac.id/Dwianggaeniseptiani@students.undip.ac.id

Abstract. This research was conducted with the aim of analyzing the role of the Indonesian Ombudsman by ensuring that all reports are followed up and the strength of the recommendations issued, by looking at the position of the Indonesian Ombudsman in Indonesia. This research uses Institutionalism theory. The research method used in this research is descriptive qualitative with interview data collection techniques and documentation. The data obtained were then analyzed using a triangulation model, namely comparing the results of interviews, observations and review of existing documentation.

The results of this study include the first one related to the recommendation of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, still more than 50% of the reported agencies did not implement the recommendations issued. Second, that of the total 14333 reports that were submitted, all received follow-up from the Indonesian Ombudsman without any delay or failure of the investigation. Third, about 67% of the public do not know what an Ombudsman is, this shows that the Ombudsman has not been fully maximized in obtaining all reports. Fourth, that agencies receive sanctions if they do not implement recommendations, namely social sanctions in the form of publication of cases and reported agencies in the mass media and political sanctions in the form of reports from the Indonesian Ombudsman to the DPR or the President to take firm action.

Keyword : Institutionalism, Ombudsman Republik Indonesia, Public Service

A. PENDAHULUAN

Implementasi sebuah konsep Negara Hukum Pancasila hingga sekarang masih sangat terasa belum maksimal tingkat kepuasaannya. Melihat segala kelemahan penyusunan peraturan perundang-undangan serta penegakan hukum yang terjalin, khususnya pembentukan sebuah komisi yang memiliki fungsi sebagai penampung keluhan masyarakat dalam upaya penegakan HAM, Demokrasi dan memberantani KKN yaitu Komisi Ombudsman. Menurut Konsep Hukum, Lembaga Ombudsman biasanya berdiri pada negara yang menganut sistem *Rechtstaat* dan *Rule of Law*, sedangkan Indonesia merupakan negara Hukum Pancasila dengan sistem kekuasaan *trias politica*.

Selanjutnya melalui sudut sejarah, bahwa Ombudsman pertama kali berdiri di Kota Stockholm, Swedia pada tahun 1809 dengan nama *Justieombudsman/Ombudsman for justice* (Ombudsman untuk Keadilan). Swedia merupakan negara Monarki Konstitusional dengan Demokrasi Parleментар, yang mana Raja menjadi kepala negara namun parlemen juga memiliki wewenang yang tinggi. Makadari itu Ombudsman memiliki *Legal Binding* dengan kekuatan raja dan parlemen yang menguatkannya. Berbeda

halnya dengan di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga independen atau lembaga khusus negara yang memiliki kesetaraan dengan pemimpin negara, serta memiliki tugas sebagai fungsi seluruh lembaga atau mengawasi lembaga yang setara dengannya. Selain itu produk final yang berupa rekomendasi dirasa kurang menjadi tantangan besar bagi instansi terlapor belum menjadi jalan pintas pembenahan pelayanan publik di Indonesia. Bicara perihal rekomendasi ombudsman sebagai produk final, menjadi pesimisme karena hubungan yang kurang jelas diantara tuntutan tanggungjawab aktor kekuasaan dapat bekerja hanya dengan rekomendasi yang secara hukum tidak mengikat (*not legally binding*).

Berkaitan dengan kasus yang tidak cukup reda. Tercatat Ombudsman Republik Indonesia khusus tahun 2017 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 laporan melalui Ombudsman RI dan Tim Penerima Verifikasi Laporan yang tentunya jumlah laporan tersebut masih sangat jauh dibanding dengan negara yang telah menerapkan Ombudsman pula sebagai contoh Belanda. Ombudsman Republik Indonesia menilai terdapat tiga instansi yang memiliki

keluhan terbanyak setiap tahunnya, diantaranya yaitu Dinas Agraria Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional, Kepolisian dan Pemerintah Daerah.

Dari mulai konsep Hukum Negara, sejarah Ombudsman dengan kondisi Swedia, hingga kasus yang terjadi mengenai maladministrasi dalam berbagai instansi setiap tahunnya serta tak kunjung ada perubahan mengingat rekomendasi yang tidak dikeluarkan. Tentu menjadi sebuah pertanyaan dan evaluasi tentang kedudukan Ombudsman Republik Indonesia mengingat bahwa lembaga tersebut tidak memiliki kewenangan dalam memberikan sanksi terhadap instansi yang melakukan pelanggaran administrasi, selain itu kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan rekomendasi dan pemeriksaan berdasarkan hasil rapat pimpinan Ombudsman pusat. Dengan kasus-kasus tersebut sebaliknya, jika Ombudsman Republik Indonesia bertugas sebagai pengawasan pelayanan publik mengapa permasalahan maladministrasi seperti tidak ada habisnya terjadi di Indonesia baik segi sumber daya manusia, kedudukan atau mekanismenya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang

menjelaskan mengenai cara Ombudsman memberikan pengawasan dan melakukan monitoring serta evaluasi dari rekomendasi yang dikeluarkan kepada Instansi penyelenggara pelayanan publik. Dengan teknik pengumpulan data dari sumber data primer dan sekunder yang digunakan yaitu menggunakan wawancara dengan Anggota Ombudsman Republik Indonesia Alvin Lie Ling Piao, Observasi dan Dokumentasi.

C. PEMBAHASAN

1. Perjalanan Pelayanan Publik Indonesia

Upaya Pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik tentu telah dilakukan sejak lama. Munculnya Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha, selanjutnya keluarnya Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Untuk membangun komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu atau kualitas pelayanan publik, maka diterbitkan pula Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 yang mengatur tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, hingga disahkannya

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang khusus mengatur tentang Pelayanan Publik. Namun Pelayanan Publik selama ini masih meninggalkan banyak maladministrasi, sehingga sangat diperlukan monitoring dari banyak pihak untuk memberikan keadilan kepada masyarakat.

2. Persoalan Pelayanan Publik

Bahwa permasalahan yang dihadapi masyarakat merupakan *problem eksternal* dan tentunya diperlukan pula pengawasan secara eksternal. Terkadang pelayanan publik yang sangat prosedural menyebabkan masyarakat yang memiliki permasalahan tertentu tidak dapat diterima oleh pelayanan publik (dengan jawaban “sudah prosedur/ sudah menjadi ketentuan”), padahal terkadang masyarakat sangat membutuhkan bantuan tersebut. Selain itu, menurut Perhitungan indeks Kepuasan Masyarakat LIPI tahun 2015 terdapat 2 (dua) indikator yang masih terhitung masih sangat rendah tingkat pelayanannya yaitu prosedur dan waktu pelayanan. Sehingga masyarakat memerlukan wadah aspirasi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Makadari itu dibutuhkan lembaga eksternal atau diluar birokrasi dan instansi pelayanan publik.

Dengan tujuan memperhatikan aspirasi yang berkembang dari

masyarakat agar terwujudnya penyelenggara negara dan pemerintah yang transparan, efektif, efisien dan responsif maka Indonesia dirasa perlu adanya pengawasan diluar birokrasi atau instansi pelayanan publik baik pemerintah maupun non pemerintah. Pengawasan yang bersifat multilayer control dan bertindak secara represif. Melihat sistem pengawasan yang telah ada memiliki beberapa pembatasan yang membuat ruang gerak untuk bertindak bersama masyarakat sangat minim, sehingga ombudsman menjadi lembaga independen diluar trias politica di Indonesia. Melihat kurang efisien dan meratanya sistem birokrasi konvensional dalam menjalankan tugasnya. Ombudsman merupakan lembaga independen bukan *ad hoc* yang mana keberadaannya merupakan hasil pembahasan, kesepakatan, dan persetujuan bersama antara DPR Republik Indonesia dengan Pemerintahan Republik Indonesia.

3. Hambatan Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia

Jika dihubungkan dengan konsep kekuasaan negara Indonesia yaitu “*Trias Politica*”, tentu **tidak akan pernah terdapat titik temu posisi Ombudsman atau Lembaga Independen** ini, karena Lembaga ini tidak memiliki keleluasaan dan

fungsional yang jelas dalam tiga cabang kekuasaan negara yaitu Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif. Ombudsman Republik Indonesia sebagai negara yang dibentuk diluar Undang-Undang Dasar atau sering disebut sebagai **lembaga tambahan**, berarti lembaga yang tidak tercantum dalam konstitusi, namun dibentuk malalui undang-undang, serta keberadaannya bersifat **fakultatif**, yaitu ada atau tidak sama sekali keberadaannya, tidak akan memberikan pengaruh pada suatu negara dan tidak menyebabkan negara tidak dapat menjalankan fungsinya. Bahkan **produk final Ombudsman RI** hanya berupa rekomendasi, bukan putusan apalagi vonis. Menurut Enrico Simanjuntak Hakim Pratama Utama Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta (Artikel Pribadi Hukum Online / 27 Agustus 2018), bahwa kewenangan Ombudsman Republik Indonesia identik dengan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), yaitu selain memiliki kewenangan investigasi, juga sebagai penengah dalam memutuskan persoalan tertentu. Sehingga dapat dikatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga “**mediator publik**” dalam menjalankan kinerjanya. Selain itu, Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus, peraturan

tersebut menjadi transformasi kelembagaan Ombudsman yang semakin luas dan terbuka lebar, karena fokus Ombudsman terhadap perhatiannya kepada masyarakat untuk menuntut ganti rugi oleh penyelenggara pelayanan publik atas kerugian yang dialami dalam bidang pelayanan publik semakin tegas. Hadirnya Peraturan Ombudsman tersebut menjadi **tumpang tindih** dengan Peradilan, karena kewenangan Ombudsman Republik Indonesia yang dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 9, sehingga terjadi **persinggungan kewenangan antara Peradilan dan Ombudsman**, serta mengingat adanya rekomendasi yang bentuknya hanya saran kepada instansi terkait.

4. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia menggunakan 2 (dua) jalur yaitu pengaduan langsung oleh masyarakat dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Laporan yang masuk akan melalui dua kali pengkajian yaitu administratif dan substantif hingga akhirnya akan mendapatkan tindaklanjut laporan. Pada tahun 2019/2020 terdapat laporan masyarakat sebanyak 13.080, perbandingan yang sangat jauh dengan

akses laporan dengan respon cepat yaitu 990 kasus dan Investigasi Inisiatif sebanyak 263 kasus. Akses laporan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya disinilah proses pengkajian persyaratan substantif dilaksanakan sehingga menghasilkan 10 status laporan setelah dilaksanakan pengkajian dan laporan yang final nantinya akan mendapat tindaklanjut. Berdasarkan data, terdapat 10.050 belum ada tindak lanjut atau tidak ada keterangan lanjutan dari Ombudsman, selanjutnya posisi kedua jatuh kepada status tindak lanjut dengan klarifikasi lisan sebanyak 1273 laporan. Sedangkan untuk kantor penerima laporan tersebut, kantor pusat Ombudsman Republik Indonesia memiliki eksistensi lebih besar dibanding dengan perwakilan, terdapat 2845 kasus baik melalui investigasi, respon cepat atau laporan masyarakat yang memilih untuk melaporkan kepada kantor pusat atau 2600 laporan khusus dari laporan masyarakat yang menjadikan Ombudsman RI pusat sebagai tempat pengaduannya. Selanjutnya kantor terima kedua terbanyak yang memiliki laporan terbanyak yaitu Kantor Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 889 laporan atau 978 kasus dari seluruh akses laporan, dan ketiga Sulawesi Utara memiliki 770

laporan masyarakat atau 1332 laporan yang masuk melalui Kantor Perwakilan Sulawesi Utara.

Selama Tahun 2019/2020, Pemerintah Daerah terus menjadi peringkat teratas sebagai kelompok terlapor yang sering menjadi keluhan masyarakat yaitu sebanyak 5033 laporan yang terdiri dari 2808 laporan pada tahun 2019 dan 2225 laporan pada tahun 2020. Selanjutnya seperti tahun-tahun sebelumnya posisi kedua terdapat Kepolisian yang mencapai 1520 laporan masuk, posisi keempat terdapat Instansi Pemerintah / Kementerian sebanyak 1270 laporan masuk dan Badan Pertanahan Nasional sebanyak 1266 laporan.

Dari kelompok terlapor tersebut terdapat beberapa laporan yang telah selesai dan laporan ditutup, namun terdapat juga beberapa permasalahan yang belum terdapat status penutupan dan alasan penutupan. Salah satu kasus di Tahun 2019 yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional dan belum terdapat tindak lanjut yaitu Permasalahan permohonan pemecahan sertifikat di Kabupaten Kubu Raya Kalimantan Barat yang belum memperoleh penyelesaian dan tindaklanjut, dari kasus tersebut dari data Ombudsman RI belum memiliki ststus

penyelesaian atas laporan tersebut dan tindaklanjut yang dilakukan.

Menurut Alvin Lie Ling Piao anggota Ombudsman Republik Indonesia (wawancara pada 7 Oktober 2020) bahwa sepanjang sejarah Ombudsman Republik Indonesia tidak pernah mendapatkan suatu kasus yang gagal diselesaikan, bahwa semua pengaduan pasti terselesaikan. Tidak ada laporan dan tindakan yang menggantung. Karena pengaduan telah menjalani proses pengecekan dan terdapat dua kategori pengaduan yaitu Memenuhi syarat dan Tidak Memenuhi Syarat. Jika Syarat tidak terpenuhi maka pengaduan akan ditolak dan tidak akan mendapat penindakan apapun. Seperti pada data tersebut sejumlah 1273 kasus terselesaikan melalui klarifikasi lisan dan terdapat 858 kasus yang ditetapkan tidak ditemukan maladministrasi.

5. Kewajiban Pelaksanaan Rekomendasi

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas yang lebih mengutamakan *influence* atau pengaruh, bukan sanksi yang menjatuhkan hukuman. Sehingga ketika suatu rekomendasi itu tidak dilaksanakan, Ombudsman Republik Indonesia tentunya akan memberikan peringatan terlebih dahulu kepada

penyelenggara, selain itu juga akan mencari informasi alasan penyelenggara tidak melaksanakan rekomendasi tersebut, atau terdapat kesulitan dan hambatan-hambatan lain yang menjadi penghalang tidak dilaksanakannya rekomendasi. Jika pada kenyataannya tidak memiliki niat atau kemauan dari penyelenggara untuk melaksanakannya dengan baik, langkah yang ditempuh Ombudsman Republik Indonesia yaitu langkah dengan sanksi politik dengan melaporkan pejabat yang tidak melaksanakan rekomendasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) maupun kepada Presiden, jika hal tersebut dilakukan oleh pejabat pemerintah daerah maka akan disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri. Hasilnya lembaga tersebut (Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Menteri Dalam Negeri) yang nantinya akan menjatuhkan sanksi atau pembinaan, bukan Ombudsman Republik Indonesia secara langsung. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia juga akan mengumumkan kepada publik terkait hasil temuan dari Ombudsman, telah memberikan rekomendasi, tetapi pejabat-pejabat terkait tidak menunjukkan niat untuk melakukan perbaikan. Hal tersebut merupakan sanksi sosial yang diberikan kepada instansi terlapor yang tidak

melaksanakan rekomendasi Ombudsman melalui media-media massa.

Berdasarkan pernyataan Agus Ardyansyah Asisten Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah (wawancara pada 17 Maret 2020), bahwa penyelesaian laporan merupakan kewenangan Ombudsman Pusat, sehingga tugas dari Perwakilan Ombudsman memiliki batasan dalam mengusulkan dan menampung laporan dari masyarakat terkait kasus Maladministrasi. Sedangkan terkait dengan Produk Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dari tahun 2012 hingga 2020 belum terdapat produk Rekomendasi yang dikeluarkan dari Ombudsman Republik Indonesia tersebut ternyata **berlawanan** dengan pernyataan Alvin Lie Ling Piao anggota Ombudsman Republik Indonesia (wawancara pada 7 Oktober 2020) yaitu bahwa tidak dikeluarkannya rekomendasi selama 8 tahun kinerja Ombudsman merupakan pernyataan tidak benar, karena banyak rekomendasi-rekomendasi yang dikeluarkan bahkan setelah 2016 serta terdapat beberapa laporan dalam proses pertimbangan pembuatan rekomendasi. Dalam kasus tersebut menunjukkan, bahwa Ombudsman Republik Indonesia kurang melakukan koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman Republik

Indonesia dalam proses keberlanjutan laporan dan terkait dengan pemberian rekomendasi. Hal tersebut sangat berpengaruh dengan fungsi serta kualitas pelayanan publik di Indonesia, kurangnya keinginan besar instansi atau lembaga untuk memperbaiki pelayanan yang menjadi keresahan masyarakat khususnya.

6. Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia

Bagi Ombudsman Republik Indonesia, **pendirian Perwakilan Ombudsman** dapat mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya ke seluruh wilayah negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman sebagai kepanjangan dan tentunya memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 mengatur mengenai syarat untuk menjadi Kepala Perwakilan Ombudsman karena Kepala Perwakilan sebagai cerminan dari Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia juga diharuskan memiliki jejaring yang kuat dan luas, salahsatunya pembangunan jejaring Ombudsman Republik Indonesia yang dibentuk oleh Perwakilan Jawa Tengah yaitu "*Konco Ombudsman RI*", Ombudsman Perwakilan Jawa Barat juga membentuk

jejaring yang diberi nama “Baraya Ombudsman RI”, Ombudsman Perwakilan Bali dengan nama “Sameton Ombudsman RI”, dan Sahabat Ombudsman lain yang berada di Provinsi masing-masing. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan komunikasi melalui media sosial dengan 4 platform yang digunakan yaitu *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, dan *Youtube*. Media sosial tersebut guna menyampaikan pesan-pesan, aspirasi dan pertanyaan-pertanyaan dari pengguna media sosial, mengingat era saat ini seluruh kegiatan komunikasi dan koordinasi fokus pada media sosial.

Namun, Jika strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan eksistensi serta upaya mendorong masyarakat untuk memanfaatkan keberadaannya telah sangat efektif dan baik, berbeda dengan hasil survei Ombudsman Republik Indonesia mengenai Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) Tahun 2019 menunjukkan bahwa sebanyak 65,38 % (persen) responden tidak mengetahui arti kata Ombudsman, dalam survei tersebut hanya 34, 62 % (persen) responden yang mengetahui arti Ombudsman, sementara sisanya tidak mengetahui lembaga tersebut, walaupun Ombudsman telah berdiri sejak tahun 2000. Jika banyak

masyarakat tidak mengetahui arti kata Ombudsman, maka dapat dipastikan mereka juga tidak mengetahui tentang fungsi, tugas, dan kewenangan yang dimiliki Ombudsman. Sehingga seperti yang dikatakan Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia Lely Pelitasari bahwa “perlu adanya upaya-upaya untuk memperkenalkan Ombudsman kepada khalayak luas, salah satunya dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang menitikberatkan pada pengenalan tentang tugas dan fungsi lembaga”.

7. Mutu Pelayanan oleh Ombudsman RI

Ombudsman Republik Indonesia dituntut untuk bertindak terus mengikuti perkembangan zaman dan maladministrasi berubah seiring perubahan struktural organisasi pemerintah. Menurut Alvin Lie Ling Piao salah satu anggota Ombudsman Republik Indonesia (Wawancara pada 7 Oktober 2020) “ bahwa efektifitas pelayanan publik sekarang sudah cukup terasa, namun belum dapat dikatakan “baik” ” karena ketika Ombudsman Republik Indonesia sejauh ini menghubungi instansi terlapor, pada umumnya sangatlah responsif dan positif. Makadari itu, banyak laporan yang dapat terselesaikan hanya pada tahap klarifikasi, setelah pemanggilan

terlapor. Hal tersebut menunjukkan penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia telah mengakui keberadaan dan kewibawaan Ombudsman Republik Indonesia, walaupun masih banyak pula dugaan Maladministrasi.

Kewajiban melaksanakan rekomendasi yang tidak memiliki tuntutan tegas sangat mempengaruhi kemampuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang mana hasil atau outcome dari tindakan tersebut dapat menyebabkan rendahnya mutu pelayanan publik di Indonesia dengan segala perilaku yang sama. Jika suatu organisasi atau instansi dapat melaksanakan tugas, fungsi dan diperkuat dengan misi yang ingin dicapainya, diiringi koordinasi antar lembaga yang kuat baik antara Ombudsman RI dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, maupun antar lembaga penyelenggara pelayanan publik tentu hal tersebut dapat memfasilitasi terbentuknya jalan untuk sebuah perubahan.

D. KESIMPULAN

Hambatan kelembagaan yang terjadi pada Ombudsman Republik Indonesia menjadi beban birokrasi dalam menjalankan fungsi pengawasannya. Mulai dari kedudukan Ombudsman RI, kewenangan yang cukup lemah, rekomendasi kurang

mengikat, minimnya Sumber Daya Manusia, pengkajian laporan yang dikhawatirkan muncul kepentingan politik, lebih dari 50% masyarakat tidak mengetahui arti kata Ombudsman RI, koordinasi antara perwakilan Ombudsman RI dan pusat kurang terjalin dengan baik. Sehingga hambatan tersebut menjadikan Ombudsman RI kurang berperan sebagai pengawas pelayanan publik.

Problem tersebut mempengaruhi kemampuan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, hal tersebut ditandai adanya jumlah laporan yang terus meningkat, tahun 2019 dan 2020 laporan yang masuk mencapai 14.333 kasus Maladministrasi dan menandakan masih meluapkan Maladministrasi yang dilakukan instansi-instansi di Indonesia serta fungsi Ombudsman Republik Indonesia yang belum juga maksimal. Walaupun segala perubahan dan jalan yang ditempuh terus dikembangkan oleh Ombudsman Republik Indonesia mulai dari pembentukan Sahabat Ombudsman kepada masyarakat peduli pelayanan publik yang bertempat di daerah –daerah dan disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus, yang memberikan satu kekuatan

Ombudsman kepada instansi terlapor yang kaitan dengan ganti rugi.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia jika dilihat dari sisi tindakan instansi belum dapat dikatakan “baik”, namun keberadaan pelayanan publik dan pengawasannya sudah cukup terasa oleh beberapa kacamata masyarakat walaupun belum seluruhnya. Mengingat respon instansi terlapor yang sangat sigap dan memberikan klarifikasi yang baik kepada Ombudsman Republik Indonesia, sehingga tidak ada peninggalan rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik di Indonesia.

E. SARAN

1. Memperkuat kordinas dengan instansi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia,
2. Melakukan kajian kembali kepada Presdien dan DPR mengenai kedudukan Ombudsman RI, supaya penguatan posisi semakin jelas,
3. Memperkuat rekomendasi sehingga dapat mempengaruhi daya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada berbagai instansi, dengan memberikan sanksi yang lebih tegas terhadap instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi tersebut.

4. Menciptakan pencerdasan atau cara pandang kepada masyarakat mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kirkham, R., & Martin, J. (2014). *Designing an English Public Services Ombudsman*. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 36(3), 330–348. doi:10.1080/09649069.2014.933595
- Laili, Nurul Fadhilah. 2015. “*Urgensitas Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik*”. *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan : Universitas Jember*. Nomor 2 Halaman 133
- Mikhael, Warokka. 2017. “*Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang Bebas dari Korupsi, Korupsi dan Nepotisme*”. *Jurnal : Lex Privatum* Vol. V/No.1
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsma Republik Indonesia. Disahkan pada 7 Oktober 2008 di Jakarta
- Wulandari, Cundra. 2010. *Kedudukan Lembaga Ombudsman dalam sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Universitas Andalas Fakultas Hukum Padang
- Yeni Sri Lestari. 2019. *OMBUDSMAN : SUATU KAJIAN ANALISIS*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar* . Halaman 174-185 . DOI: 10.35308/jpp.v2i2.767