



## Beban Administrasi terhadap Lembaga Pengawas Pelayanan Publik OMBUDSMAN RI Perwakilan Jawa Tengah

Nazla Arliva Rahman, Kaila Intan Fatihah, Febyola Alistya Senoaji, Laga  
Sugiarto

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

### Abstrak

Received: 07 Juni 2024

Revised: 14 Juni 2024

Accepted: 21 Juni 2024

*This article research aims to find out the Administrative Burden that occurs at the Public Service Supervisory Institution OMBUDSMAN RI Representative of Central Java, as an effort to improve effective and efficient public services. This article further discusses the duties of OMBUDSMAN as a good public service supervisory institution for the realization of a good government environment or what is known as Good Governance. The method used in this research is a type of normative-empirical legal research supported by a statutory approach, an implementation study approach to each event, and an analytical approach. The final results in this study show that the administrative burden of OMBUDSMAN as a public service supervisory institution focuses on public involvement in carrying out its duties. Public participation can be in the form of community participation, in carrying out its duties OMBUDSMAN needs community involvement that can support and assist the running of good public services.*

**Keywords:** Ombudsman, Public Service, Society

(\*) Corresponding Author: [nazlaarliva91@students.unnes.ac.id](mailto:nazlaarliva91@students.unnes.ac.id).

**How to Cite:** Rahman, N. A., Fatihah, K. I., Senoaji, F. A., & Sugiarto, L. (2024). Beban Administrasi terhadap Lembaga Pengawas Pelayanan Publik OMBUDSMAN RI Perwakilan Jawa Tengah. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12554936>.

## PENDAHULUAN

Negara memiliki tugas untuk dalam memenuhi kebutuhan rakyat. Adapun pemenuhan kebutuhan rakyat ini diwujudkan melalui pelayanan publik. Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik dilandaskan pada beberapa aturan yang berlaku. UU Nomor 25/2009 adalah peraturan yang berlaku tentang Pelayanan Publik. Selain itu, Undang-Undang No 34/2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang saling berkaitan dengan UU 25/2009. Dalam pemenuhan pelaksanaan tugas negara untuk pelayanan publik, terdapat lembaga negara yang memiliki kebijakan dan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dikenal dengan Ombudsman. Dimana tercantum dalam UU Nomor 37/2008 peraturan tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sejarah Ombudsman lahir pertama kali tahun 1809, sebagai seorang yang melindungi kepentingan individu dari pelanggaran pelayanan publik oleh aparatur negara. Pembentukan Ombudsman di Swedia dilatarbelakangi kekuasaan yang absolut, sehingga masyarakat menghendaki perubahan signifikan dengan mengikutsertakan masyarakat dan lebih terbuka terhadap nilai demokrasi. Meskipun institusi bernama Ombudsman pertama kali berdiri di Swedia, namun konsep pengawas pelayanan publik yang memiliki prinsip-prinsip mengutamakan



keadilan telah ada sejak masa kekaisaran Romawi dengan nama institusi Tribunal Plebis, zaman Dinasti Tsin (221 M) dengan nama lembaga *Control Yuan* atau *Censorate*, dan pada masa Khalifah Umar bin Khattab (634-644 M) di Baghdad yang memosisikan diri dan dikenal dengan sebutan *Muhtasib*, ialah orang-orang yang bisa menerima keluhan sekaligus menjadi mediator dalam memberikan upaya terhadap penyelesaian perselisihan antara pihak pemerintah juga masyarakat.

Di Indonesia kelahiran Ombudsman merupakan tuntutan era reformasi akan pemerintahan yang bersih, bebas dan transparan dari kolusi, nepotisme, juga korupsi. Pihak pemerintah saat itu sedang melakukan upaya perubahan untuk menampung aspirasi masyarakat, cara yang dilakukan diantaranya dengan membentuk lembaga pengawasan Penyelenggaraan Negara melalui Kepres Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tertanggal 10 Maret 2000. Kedudukan Ombudsman RI semakin diperkuat dengan ditandatanganinya UU Nomor 37/2008 peraturan tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan adanya peraturan ini, institusi Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman RI. Kemudian, dibentuk juga UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan UU ini dibentuk untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat atau *good governance* dan *clean governance*.

Ombudsman Republik Indonesia, merupakan sebuah lembaga pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengawasi bagaimana Pelayanan Publik dijalankan, dan dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), Badan Hukum milik Negara, maupun Badan Swasta atau individu yang diberikan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan sebagian atau seluruh pendanaannya berasal dari anggaran negara atau daerah. Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang independen. Selain itu, juga tidak terikat secara organisasi dengan lembaga negara atau instansi pemerintahan lainnya. Pada saat melakukan tugas pokok dan fungsi serta wewenangnya, Ombudsman memiliki kebebasan dari pengaruh atau campur tangan kekuasaan lainnya.

Upaya meningkatkan standar penyelenggaraan pemerintahan, baik pemerintah maupun pejabatnya harus mematuhi prinsip-prinsip umum tata kelola yang baik dan mematuhi regulasi yang berlaku sesuai dengan hukum. Konsep ini terkait dengan manajemen dalam menjalankan keputusan dan/atau langkah oleh lembaga atau individu yang terlibat dalam pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan.

Administrasi pemerintahan memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum, baik kepada masyarakat yang menggunakan layanan maupun kepada pejabat pemerintahan yang menyediakan layanan tersebut. Selain itu, tujuan dari administrasi pemerintahan adalah melahirkan kepastian hukum, mengurangi penyalahgunaan kekuasaan, menegakkan akuntabilitas, melaksanakan tindakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan memberikan layanan yang berkualitas

kepada publik. Administrasi pemerintahan juga berfungsi sebagai dasar hukum bagi pemegang pemerintah dalam membuat keputusan atau melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selanjutnya, Pasal 2 menjelaskan bahwa tugas pemerintahan melibatkan administrasi dalam berbagai hal seperti pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Hal ini sangat berkaitan dengan fungsi pelayanan. Administrasi pemerintahan juga mengatur wewenang penyelenggara pelayanan publik untuk mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya terkait pelayanan publik. Tindakan administrasi pemerintahan adalah perbuatan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan dan/atau tidak melakukan perbuatan konkret dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut semakin menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan publik sangat penting agar penyelenggaraannya sesuai aturan dan berkualitas.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis akan membahas mengenai pentingnya peranan Ombudsman RI sebagai bentuk pengawasan dan pelayanan publik dikaitkan dengan asas Good Governance. Oleh karena itu, jurnal ini disampaikan dengan judul “Beban Administrasi terhadap Lembaga Pengawas Pelayanan Publik OMBUDSMAN RI Perwakilan Jawa Tengah”.

## **PEMBAHASAN**

### **1. OMBUDSMAN sebagai Lembaga Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.**

Menurut UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman adalah lembaga yang bertugas dan memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, mulai dari eksekutif, legislatif, yudikatif lalu Badan Usaha Milik Negara serta badan swasta. Dalam kewenangannya Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai lembaga pengaduan masyarakat terhadap pelayan publik berupa laporan yang akan ditindaklanjuti bagi masyarakat yang telah mengalami maladministrasi dari penyelenggara negara dan pemerintahan.

Maladministrasi memiliki definisi sebagai perbuatan melawan hukum dengan menyalahgunakan kewenangan untuk tujuan lain, contoh kecil dari definisi tersebut adalah bentuk kelalaian serta pengabaian kewajiban dalam jalannya pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Salah satu bentuk maladministrasi di Indonesia adalah penundaan berlarut, diskriminasi, pelayanan publik yang tidak patut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, dan pelayanan publik yang berpihak.

Dalam mengawasi jalannya pelayanan publik yang efektif dan efisien, Ombudsman memiliki beberapa tugas yang sesuai dengan Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman dapat menerima laporan atas terjadinya maladministrasi dalam jalannya pelayanan publik, memeriksa laporan tersebut, menindaklanjuti laporan tersebut dalam lingkup kewenangan ombudsman, investigasi atas prakarsa sendiri, berkoordinasi dengan pihak bersangkutan, membangun koneksi dalam kewenangannya, upaya mencegah terjadinya maladministrasi, dan yang terakhir adalah melakukan tugas yang ada pada undang-undang.

Selain tugas, Ombudsman memiliki fungsi untuk melindungi masyarakat sebagai lembaga pengaduan terhadap pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik pada umumnya terdiri dari barang, jasa, dan administratif. Contohnya adalah pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pembangunan infrastruktur, dan sebagainya. Jalannya pelayanan publik yang baik dapat mendorong terwujudnya lingkungan pemerintahan yang baik atau dikenal sebagai *Good Governance*. Konsep ini dikenal sebagai konsep pemerintahan yang efisien dan dapat terlaksana dengan baik serta mencapai tujuan yang sesuai untuk melindungi dan menyejahterakan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas serta fungsinya Ombudsman memiliki beberapa kendala, salah satunya adalah kurangnya penjangkauan publik. Hal ini disebabkan karena banyaknya pelayanan publik yang tidak selalu dapat dijangkau oleh Ombudsman. Selain itu, Ombudsman memiliki kendala internal yaitu kurang dikenalnya Ombudsman oleh masyarakat. Kenyataannya masyarakat melakukan pengaduan atau laporan pada sosial media maupun melaporkannya pada lembaga yang kurang tepat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Ombudsman dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi pada sosial media dan membuka alur pengaduan atau laporan melalui sosial media.

Ombudsman sebagai lembaga pengaduan masyarakat terhadap jalannya pelayanan publik yang efektif dan efisien, membuat hasil akhir berupa rekomendasi Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman dapat berupa suatu kesimpulan atau saran yang didapat berdasarkan investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman. Sehingga, Ombudsman dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta mewujudkan pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

## **2. Analisis optimalisasi peran Ombudsman Republik Indonesia di masyarakat**

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga independen memiliki peran penting dalam masyarakat untuk mewujudkan birokrasi yang adil, transparan, menjaga akuntabilitas dan menghindari maladministrasi atau penyimpangan pemerintahan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat berupa barang, jasa dan administratif kepada masyarakat. Perilaku maladministrasi sering terjadi dalam masyarakat yang menimbulkan kerugian materiil dan imateriil. Maladministrasi dapat berupa penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan lain, adanya kelalaian, pengabaian, perilaku tidak

patut, penundaan berlarut serta inkompetensi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Achmad Ben Bella, setidaknya terdapat 2% dari 15 juta masyarakat sering kali mengalami maladministrasi dan tidak menyadari hal tersebut, mulai dari penyimpangam prosedur administratif atau pun permintaan imbalan. Ada pun sebagian masyarakat yang menyadari tetapi lebih memilih untuk diam, kebanyakan masyarakat belum mengenal Ombudsman serta stigma terhadap proses pengaduan pelayanan publik yang rumit. Ombudsman merupakan sarana bagi masyarakat Indonesia untuk memperoleh keadilan dan mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan kepastian hukum bagi seluruh warga negara, sebagaimana tertuang di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dengan demikian, Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya sebagai lembaga pengawas publik, tetapi juga sebagai pilar penegak prinsip-prinsip negara hukum yang demokratis. Fokus utama dari sistem pengawasan Ombudsman adalah keterlibatan publik. Masyarakat dapat mengajukan laporan gratis kepada Ombudsman jika mereka yakin bahwa layanan publik yang mereka terima tidak dikelola dengan baik. Dalam mengembangkan lembaga pelayanan publik yang efisien perlu adanya target yang harus diwujudkan, yakni peningkatan transparansi dan akuntabilitas serta membentuk layanan birokrasi yang berkualitas.

Optimalisasi aspek-aspek fungsi dalam pengawasan pelayanan publik terutama dalam kemudahan akses kepada masyarakat meliputi memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat mengenai hak-hak masyarakat, dan proses pengaduannya, melalui publikasi dengan penggunaan media sosial, dan inisiatif-inisiatif instruksional. Beberapa faktor yang mempengaruhi serta menjadi tantangan dalam pengoptimalan fungsi Ombudsman dari aspek popularitas, seperti ketidaktahuan masyarakat akan eksistensi Ombudsman, kesalahan informasi yang ditangkap masyarakat tentang Ombudsman. Kemunculan budaya *speak up* di era digital saat ini memang sangat berpengaruh terhadap kesadaran masyarakat terkait maladministrasi yang kian meningkat. Akan tetapi, hal ini juga menjadi kekeliruan sekaligus menjadi tantangan bagi Ombudsman. Masyarakat cenderung lebih memilih menyampaikan keluhan di media sosial alih-alih Ombudsman yang seharusnya menjadi kanal utama.

Peningkatan advokasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik karena penyebaran informasi yang tidak merata. Seperti salah satu contoh kasus yang terjadi di masyarakat ialah pemerintah tidak hanya rumah sakit untuk masyarakatnya saja, pemerintah menyediakan klinik hewan yang dapat digunakan sebagai tempat penindakan darurat bagi hewan di Indonesia yang jarang sekali diketahui masyarakat. Upaya meningkatkan akses dalam prosedur pengaduan dengan memperluas kantor perwakilan tiap daerah, platform online, maupun layanan pengaduan lain yang tersedia dengan mudah bagi masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia, termasuk menjangkau daerah terpencil.

Membangun jalinan kerja dengan lembaga swadaya masyarakat, media, lembaga akademis, dan pemerintah daerah untuk meningkatkan pengetahuan publik mengenai peran Ombudsman RI dalam memberantas penyimpangan dan memperluas jangkauan di masyarakat. Menciptakan pelayanan pengaduan yang efektif dan solutif dengan memastikan bahwa setiap pengaduan diselesaikan dengan cara yang adil, terbuka, dan efisien. Pihak-pihak yang mengajukan pengaduan harus menerima masukan dari proses penyelidikan, yang harus dilakukan secara menyeluruh dan segera tanggap dalam penindakan. Pemantauan seberapa baik kinerja lembaga pemerintah dan layanan publik untuk menghentikan penyalahgunaan kekuasaan dan melindungi hak-hak masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Perlindungan hukum dapat diberikan oleh administrasi pemerintah baik untuk masyarakat umum maupun pegawai pemerintah yang memberikan pelayanan. Cita-cita untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme inilah yang melatarbelakangi lahirnya Ombudsman di era reformasi. Selain berfungsi sebagai lembaga pengawas publik, Ombudsman RI sangat penting untuk menjaga nilai-nilai negara hukum yang demokratis. Keterlibatan masyarakat merupakan tujuan utama dari mekanisme pengawasan Ombudsman.

Dengan mengoptimalkan fungsi pengawasan pelayanan publik, khususnya yang terkait dengan aksesibilitas publik. Hal ini termasuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai warga negara dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kesenjangan distribusi informasi yang mempengaruhi pengguna layanan publik. Menciptakan layanan pengaduan yang efisien dan berbasis solusi dengan berkolaborasi dengan lembaga swadaya masyarakat dan memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara adil, terbuka, dan cepat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Indonesia. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Izzati, Nabila Firstia. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 26(2), 176 – 187.
- Patulak, A. Giovanny, H. (2020). Optimalisasi Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mendukung Sustainable Development Goals Nomor 16 (Target 16.6). *Legislatif*, 3(2), 269 – 286.
- Ombudsman RI. (2023). Profil Ombudsman. Diakses pada 30 November 2023, dari <https://ombudsman.go.id/>